



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลท่าเหนือโพธิ์ อำเภอกระโนน จังหวัดสงขลา

คำพูด ศรีสุข

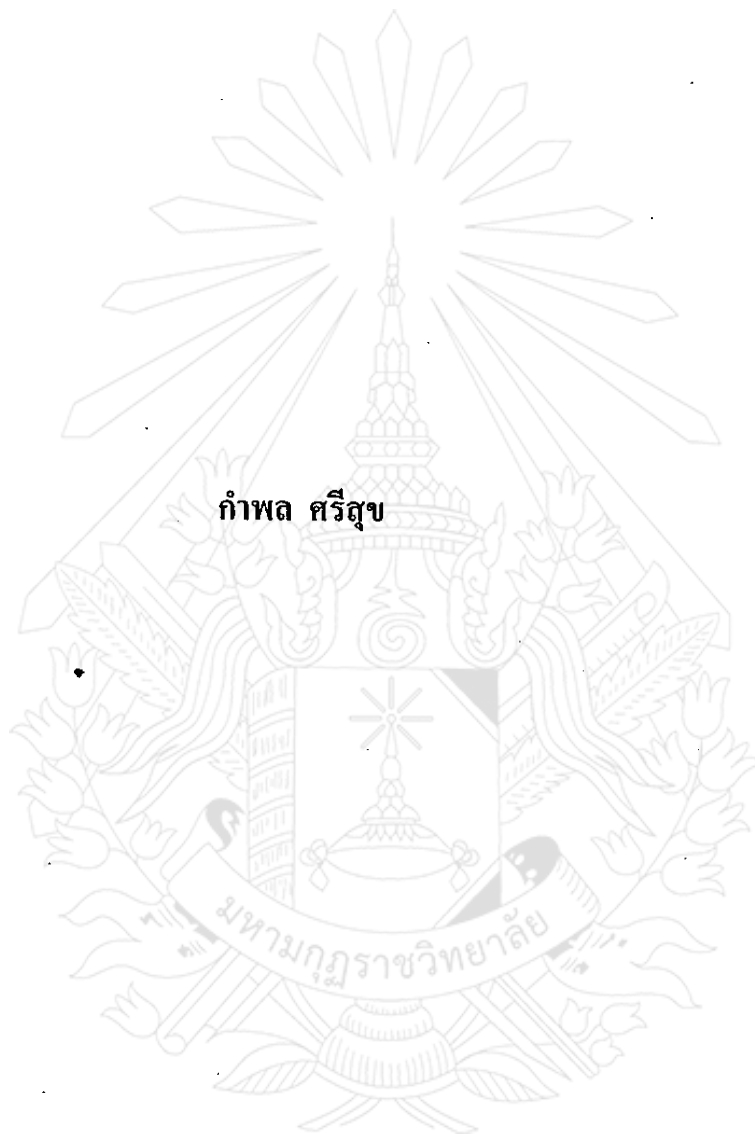
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาบริหารรัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

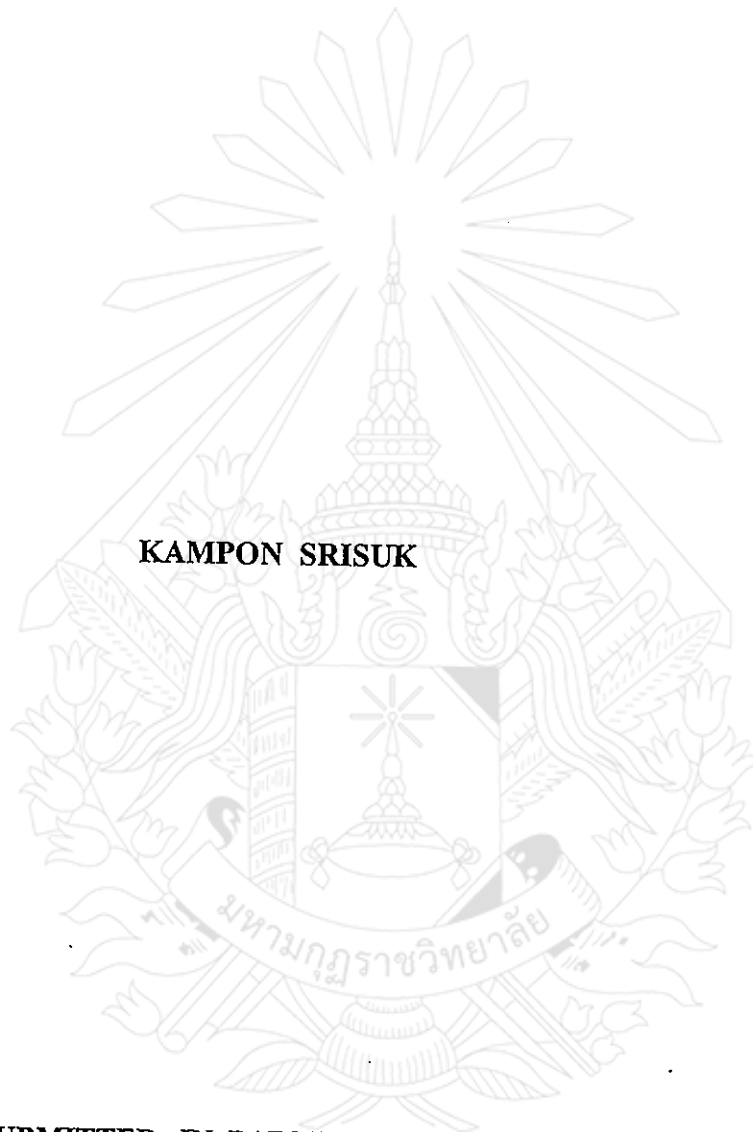
พุทธศักราช ๒๕๕๓

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๓

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE PERFORMANCES OF  
THA MO SAI SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION,  
CHANA DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B . E . 2553 (2010)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา  
ชื่อนักศึกษา : กำพล ศรีสุข  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาคม วัคไชสง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)      คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)      ประธานกรรมการ

.....  
(ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)      อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาคม วัคไชสง)      อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....  
(ดร. สาลินี รักกัตถ์)      กรรมการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลชาติ ศรีทรัพย์)      กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction Towards The Performances of Tha mo sai  
Sub-District Administration Organization, Chana District, Songkhla  
Province

Student's Name : Kampon Srisuk

Department : Government

Advisor : Dr. Kantaphon Nuthongkaew

Co - Advisor : Asst. Prof. Dr. Arkom Vatthaisong

---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

*K. Nuthongkaew*  
..... Advisor  
(Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

*A. Vatthaisong*  
..... Co - Advisor  
(Asst. Prof. Dr. Arkom Vatthaisong)

*S. Raggatanyoo*  
..... Member  
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

*D. Treesap*  
..... Member  
(Asst. Prof. Dr. Detchat Treesap)

|                      |   |
|----------------------|---|
| หัวข้อสารนิพนธ์      | : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา |
| ชื่อนักศึกษา         | : กำพล ศรีสุข   |
| สาขาวิชา             | : รัฐศาสตร์การปกครอง  |
| อาจารย์ที่ปรึกษา     | : ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว   |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาคม วัคไธสง   |
| ปีการศึกษา           | : 2553  |

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร จำนวน 6,203 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test ค่า F - test และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรม และจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ปัญหาพบว่า การดำเนินงานยังไม่ค่อยโปร่งใส พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้บริการไม่ค่อยเสมอภาค พนักงานบางคนไม่ค่อยสุภาพ พนักงานบางคนให้บริการแก่คนรู้จักก่อน เวลาพักกลางวันไม่ค่อยมีพนักงานคอยให้บริการ แนวทางแก้ไขปัญหา คือควรให้ความสำคัญกับประชาชนให้มากขึ้น โดยดำเนินการจัดตลาดนัดแรงงานในชุมชน ให้มีการสร้างงาน อาชีพต่าง ๆ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ จัดให้มีชุมนุมผู้สูงอายุ จัดการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน พนักงานควรมีความสุขภาพ มีอํยาศัย ต้อนรับประชาชนด้วยความเต็มใจ ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันให้มากขึ้น



**Thematic Title** : **People's Satisfaction Towards The Performances of Tha mo sai Sub-District Administration Organization, Chana District, Songkhla Province**

**Student's Name** : **Kampon Srisuk**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Dr. Kantaphon Nuthongkaew**

**Co - Advisor** : **Asst. Prof. Dr. Arkom Vatthaisong**

**Academic Year** : **B.E. 2553 (2010)**

---

### ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows: 1) to study the people's satisfaction towards the performances of Thamosai sub-district administration organization, Chana district, Songkhla province. 2) to compare the people's satisfaction towards the performances of Thamosai sub-district administration organization, Chana district, Songkhla province in terms of sexes, ages, degree of educations, and occupations as differently. and 3) to study the suggestions were concerned with problems and resolutions of work performances of Thamosai sub-district administration organization, Chana district, Songkhla province. The population were people who live in Thamosai sub-district administration organization at the number of 6,203 persons, sample size by Krejcie and Morgan's table, got the sample at the number of 361 persons, the instrument for data collection was questionnaire, both closed and open end, data analysis by package computer program, statistical analysis was carried out by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t.test, F.test and LSD's method (least significant difference).

**The results of research were found as follows:**

1) The people's satisfaction towards the performances of Thamosai sub-district administration organization, Chana district, Songkhla province found that by overviews were at high level, when considered in each aspects found that public service aspect was the highest average, and followed up of legal aspect and virtue and ethics aspect was the lowest average, when classified in terms of sexes, ages, degree of educations, and occupations found that by overviews were at high level.



2) The comparative results of people's satisfaction towards the performances of Thamosai sub-district administration organization, Chana district, Songkhla province, classified in terms of ages, degree of educations, and occupations were different as statistical significance at .001, but sexes were not different as statistical significance at .05.

3) The suggestions were concerned with problems and resolutions of work performances of Thamosai sub-district administration organization, Chana district, Songkhla province, the problems found that not clear of work performance, not equal of public service by the sub-district staffs, some of them were not politely, service as relative come first, midday break had no any staffs for servicing, the resolutions found that they should regard to people as more as they can, to promote the labour faire to community for more works, and varieties of occupations, to promote elder health, to associate elder group, to improve water supply system to be universal standard, the staffs should be politely, kindness to public, to give more service on breaking time.



## กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ทีมงานวิจัยประจำบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำในการทำวิจัย ขอขอบพระคุณ พระเทพวินยาภรณ์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และชี้แนะข้อบกพร่อง เพื่อที่จะได้ปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.อาคม วัดไชสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านได้กรุณาให้ความรู้ ชี้แนะตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวเพ็ญภา อัครมูล นายบุญส่ง ทองเอียง และนายสมชาย ยะลา ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแบบสอบถาม และชี้แนะข้อบกพร่องในการปรับปรุงสารนิพนธ์

อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา ที่ให้คำแนะนำ และนายสุกิจ มลสวัสดิ์ ที่ให้ความช่วยเหลือประมวลข้อมูล และอำนวยความสะดวก ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะบือ จังหวัดสงขลา และประชาชนทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

และเพื่อนนักศึกษาทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนได้ช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลต่างๆ และสามารถทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตานุชาแต่ บิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีอุปการะทุกท่าน

กำพล ศรีสุข

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ก    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ค    |
| กิตติกรรมประกาศ  | จ    |
| สารบัญ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ณ    |
| สารบัญแผนภูมิ  | ณ    |
| <br>   |      |
| บทที่ 1 บทนำ   | 1    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา   | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย  | 2    |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย  | 3    |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย  | 3    |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ  | 4    |
| 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย  | 4    |
| <br>   |      |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                       | 6    |
| 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ  | 6    |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน                                     | 10   |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ                    | 20   |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล                      | 31   |
| 2.5 แนวคิดหลักคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร                                 | 38   |
| 2.6 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภอจะนะ<br>จังหวัดสงขลา | 40   |
| 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  | 49   |
| 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย   | 52   |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| บทที่ 3  | วิธีดำเนินการวิจัย   | 54  |
| 3.1      | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  | 54  |
| 3.2      | เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง  | 55  |
| 3.3      | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย   | 55  |
| 3.4      | การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ   | 56  |
| 3.5      | การเก็บรวบรวมข้อมูล  | 56  |
| 3.6      | การวิเคราะห์ข้อมูล   | 57  |
| 3.7      | สถิติที่ใช้ในการวิจัย  | 57  |
| บทที่ 4  | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 61  |
| 4.1      | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 61  |
| 4.2      | ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล  | 61  |
| 4.3      | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 62  |
| ตอนที่ 1 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 62  |
| ตอนที่ 2 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา   | 65  |
| ตอนที่ 3 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ | 71  |
| ตอนที่ 4 | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน         | 125 |
| ตอนที่ 5 | ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา  | 149 |

|  |     |
|--|-----|
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ   | 153 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย   | 154 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย  | 159 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ   | 165 |
| 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย   | 165 |
| 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย  | 168 |
| บรรณานุกรม   | 169 |
| ภาคผนวก  | 173 |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย                                    | 174 |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย                | 176 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล                                      | 180 |
| ภาคผนวก ง ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา | 182 |
| ภาคผนวก จ แบบสอบถามและค่า IOC  | 186 |
| ประวัติผู้วิจัย  | 198 |

## สารบัญตาราง

|               | หน้า   |    |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 4.1  | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ   | 62 |
| ตารางที่ 4.2  | แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ   | 63 |
| ตารางที่ 4.3  | แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา  | 63 |
| ตารางที่ 4.4  | แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ  | 64 |
| ตารางที่ 4.5  | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา                             | 65 |
| ตารางที่ 4.6  | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ             | 66 |
| ตารางที่ 4.7  | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน            | 67 |
| ตารางที่ 4.8  | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน        | 68 |
| ตารางที่ 4.9  | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม      | 69 |
| ตารางที่ 4.10 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ                 | 71 |
| ตารางที่ 4.11 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ จำแนกตามเพศ | 72 |

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| ตารางที่ 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน จำแนกตามเพศ        | 74 |
| ตารางที่ 4.13 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน จำแนกตามเพศ    | 76 |
| ตารางที่ 4.14 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามเพศ  | 77 |
| ตารางที่ 4.15 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ                        | 80 |
| ตารางที่ 4.16 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ จำแนกตามอายุ        | 82 |
| ตารางที่ 4.17 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน จำแนกตามอายุ       | 85 |
| ตารางที่ 4.18 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน จำแนกตามอายุ   | 88 |
| ตารางที่ 4.19 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามอายุ | 91 |
| ตารางที่ 4.20 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະจังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา               | 95 |







- ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะจะนะ จังหวัดสงขลา ด้าน  
คุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอายุต่างกัน 131
- ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่  
มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ  
จะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอายุต่างกัน 132
- ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะจะนะ จังหวัดสงขลา ที่มี  
ระดับการศึกษาต่างกัน 133
- ตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่  
มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ  
จะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 133
- ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะจะนะ จังหวัดสงขลา ด้าน  
นิติบัญญัติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 134
- ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่  
มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ  
จะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 135
- ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะจะนะ จังหวัดสงขลา ด้าน  
การบริหารงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 136
- ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่  
มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะ  
จะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 136
- ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะจะนะ จังหวัดสงขลา ด้าน  
การบริการประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 137



- ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้าน  
การบริการประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 145
- ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่  
มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะ  
นะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน 146
- ตารางที่ 4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้าน  
คุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอาชีพต่างกัน 147
- ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่  
มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะ  
นะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอาชีพต่างกัน 148
- ตารางที่ 4.61 แสดงค่าความถี่ปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่า  
หมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา 149
- ตารางที่ 4.62 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา 151



## สารบัญแผนภูมิ

|   | หน้า |
|---|------|
| แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์        | 8    |
| แผนภูมิที่ 2.2 แสดงโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 27   |
| แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย       | 53   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ซึ่งการปกครองโดยยึดหลักการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน เมื่อพิจารณาถึง การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 แบ่งการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน คือ<sup>1</sup> 1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง 2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง 3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ โดยรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชนเพื่อดำเนินการด้วยตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลถูกกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและความต้องการของประชาชน รวมทั้งผลจากการปรับปรุงฐานะและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) 2546 ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการถ่ายโอนงบประมาณและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้น การถ่ายโอนงานและบุคลากรจากองค์กรเดิมมาสู่องค์กรใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักในการดำเนินงาน

จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 จึงยังมีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมากมาย ทั้งทางด้านสังคม การเมืองและเศรษฐกิจ ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการพัฒนา บริหาร สร้างความเจริญให้กับตำบล ดังนั้นทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมักมีอุปสรรค ในการบริหารงาน

---

<sup>1</sup>นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศ เปรียบเทียบ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546), หน้า 38 – 39.

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลถูกกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของประชาชน รวมทั้งผลจากการปรับปรุงฐานะและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาที่สำคัญ คือ 1. การดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะการจัดกิจการสาธารณะ ด้านกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก ยังไม่เห็นความสำคัญในกิจกรรมที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม การสาธารณสุขและกิจกรรมด้านการศึกษา 2. ฐานะการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่กว้างพอที่จะหารายได้ให้เพียงพอต่อการกิจที่กฎหมายกำหนดไว้ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและขาดอิสระในการบริหารงาน 3. ประชาชนส่วนมากยังขาดการมีส่วนร่วมในด้านการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเหตุให้องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐในตำบลในหมู่บ้าน เป็นองค์กรเสมือนหนึ่งมีอิทธิพลเหนือวิถีชีวิตของประชาชนเป็นเจ้านายใหม่ของประชาชน 4. ประชาชนคาดหวังกับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเกินไป โดยเข้าใจว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มาทำหน้าที่แทนหน่วยงานราชการ จึงเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำกิจการต่างๆ เช่น เกี่ยวกับหน่วยราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคโดยไม่คำนึงถึงรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีเท่าใด

ดังนั้น ปัญหาภายในองค์การบริหารส่วนตำบลมีหลายประการดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบลท่าหมอไพร ตำแหน่งนายช่างโยธา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา มีความสนใจว่าประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร มากน้อยเพียงใด เนื่องจากได้รับเรื่องร้องเรียนขอให้ดำเนินงานแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ เพื่อวางแนวทางในการพัฒนาตำบลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ตลอดจนต้องการทราบถึงปัญหาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้ใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงดำเนินงานพัฒนาตำบลท่าหมอไพร อีกทั้งจะเป็นแนวทางศึกษาเปรียบเทียบสำหรับตำบลอื่นๆ ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

### 1.3. สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 6,203 คน

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ดังนี้

- ด้านนิติบัญญัติ
- ด้านการบริหารงาน
- ด้านการบริการประชาชน
- ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลาต่อไป

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลาเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ

**การดำเนินงาน** หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจ ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร และพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลาในด้านต่อไปนี้

**ด้านนิติบัญญัติ** หมายถึง การที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล การเชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล การตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม

**ด้านการบริหารงาน** หมายถึง การที่คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส บริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านการบริการประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนด การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบ การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง การที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

ประชาชน หมายถึง ประชาชนตามข้อมูลทะเบียนราษฎรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) 2546

ผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึง นายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร รองนายกองคํการบริหารส่วนตำบล และเลขานุการองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งของราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน ในเขตตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

พนักงานส่วนตำบล หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ตํ่ากว่า 30 ปี, 2) 30 - 40 ปี, 3) 41 - 50 ปี และ 4) ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษา/ปวช., 3) อนุปริญญา/ปวส. และ 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 อาชีพ คือ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ , 2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย, 3) เกษตรกรรม/รับจ้าง และ 4) แม่บ้าน นักศึกษา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำแนว ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.5 แนวคิดหลักคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร
- 2.6 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้งที่เป็นของชาวต่างชาติและของชาวไทย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วลงความเห็นตรงกันว่าความพึงพอใจมีผลต่อการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้คำว่า “พอใจ” หมายถึง “สนใจ ชอบ เหมาะ” ความพึงพอใจหรือความพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกของผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่อขอรับบริการจากสถานที่บริการนั้น”<sup>1</sup>

##### 2.1.1 ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการของคนมีข้อสังเกต ดังนี้ (1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่าง

---

<sup>1</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด, 2546), หน้า 477.

หนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด (2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป (3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น และความต้องการระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น<sup>2</sup>

มาสโลว์ ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นจะต้องได้รับการสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านนี้

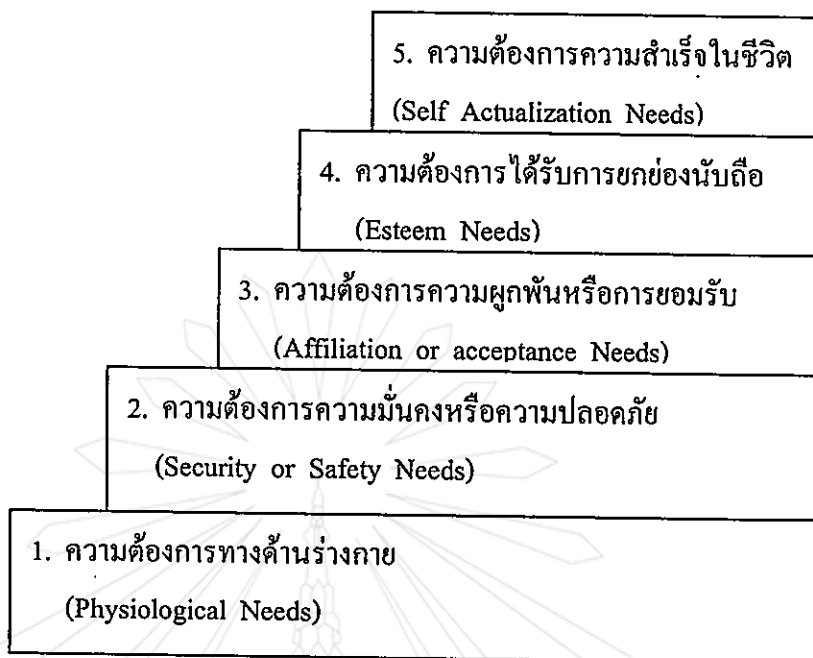
ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of Safety needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่ การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือ ความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and love needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และมีความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็ จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัวต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่ยอมรับของเพื่อน

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่คนมีอยู่ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุปคือ ความต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวัง ในสิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ ผู้บริหารจูงใจพนักงานให้รู้สึกถึงความสำเร็จของตน เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณต่อความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นได้ดัง แผนภูมิที่ 2

<sup>2</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์), 2541, หน้า 108.



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

จะเห็นได้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกแปลกจากในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีก ในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตาม ความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการค้นรณอีก ต่อไปในที่สุด ในทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการ ระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิตนั่นเอง<sup>3</sup>

<sup>3</sup>บุญเลิศ บุญอุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหาร เทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546), หน้า 7-8.

### 2.1.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีการจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation Maintenance Theory, Dual Theory หรือ Motivation Hygiene Theory เฮอร์เบอร์ก (Herzberg) ได้สัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกรประมาณ 200 คน ในเมืองพิตส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกาเพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่และมีสาเหตุมาจากอะไร” จากการศึกษา พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของพนักงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน<sup>4</sup>

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีลักษณะสัมพันธ์กับงานโดยตรงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความต้องการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยกระตุ้นมีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงาน (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)<sup>5</sup>

Vroom (วรูม) ได้กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิต้านบนจะแสดงให้เห็นความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคิต้านล่างจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า “Valence” ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า “Instrumentality” ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า “Expectancy” ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว

<sup>4</sup>บรรจบ เนียมมณี, หลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2523), หน้า 209.

<sup>5</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 210.

ตามที่ตั้งความหวังหรือรอที่คาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อง'

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นความต้องการของมนุษย์นั้นจึงเริ่มต้นด้วยความต้องการด้านปัจจัยพื้นฐาน เป็นปัจจัยหลักที่มนุษย์มีความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองด้านปัจจัยพื้นฐานแล้วย่อมทำให้กระบวนการความต้องการด้านอื่นเกิดขึ้น ดังนั้นไม่ว่าความต้องการด้านใดๆก็ตาม เช่น การรับบริการ ย่อมเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น บางครั้งสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ต้องอาศัยการจงใจหรือการได้รับการยกย่อง การได้รับการตอบสนองต่างๆ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ภัทรวุฒิ อุดทริยะ อ่างโน วรพงษ์ ปันทวงศ์ ได้กล่าวว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในงานบริการต่างๆ ไป ด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการการเข้าใช้หรือรับบริการได้รับความสะดวกตามระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรทำให้ซับซ้อนมากเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคายน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

---

‘ศิริเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเมืองนครปฐม”, ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 8.

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือได้
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์และความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและสะอาด<sup>7</sup>

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการ ที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ” ในทางตรงกันข้าม “ความพึงพอใจ” หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”<sup>8</sup>

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นฐานคติว่าด้วย ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรมว่าการตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้งทั้งการร่วมมือและการแข่งขันทั้งการได้เปรียบและการเสียเปรียบของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงปฏิเสธเสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกันกับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึง ได้แก่ ทฤษฎีที่หนึ่งภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมือง

<sup>7</sup>วรพงษ์ ปันทวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่, สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณเฑาะฏิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 22.

<sup>8</sup>จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”, รายงานวิจัย, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), 2542, หน้า 19.



ขนาดใหญ่ ทฤษฎีที่สองประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมน่าจะมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมือง ขนาดใหญ่ประสบการณ์ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ลำดับความสำคัญของ อาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม<sup>9</sup>

ประสาธ อิศรปริดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะ แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อม หนึ่งๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนไปได้ตามสถานการณ์ต่างๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วน ร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด โดยมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่ สำคัญๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่งๆ ที่จะเป็ นเรื่องอำนวยความสะดวกให้เกิดความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด<sup>10</sup>

ปราณี อารยะศาสตร์ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึศึกษาที่ ดีที่สุดที่บุคคลมีงานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความหมายพึงพอใจมากก็จะมี การเสียดสีเสียดแทงแรงกาย แรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยจะทำเพียงหน้าที่ที่ขึ้นอยู่กับ ส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจในงานนั้นด้วย<sup>11</sup>

กาญจนา อรุณสุขรุจิ ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่ เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความ ต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของ บุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น”<sup>12</sup>

<sup>9</sup>ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ ยุติธรรม”, การวิจัยสำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตศึกษา, 2531, หน้า 34.

<sup>10</sup>ประสาธ อิศรปริดา, สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา, (มหาสาคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒมหาสารคาม, 2524), หน้า 35.

<sup>11</sup>ปราณี อารยะศาสตร์, “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารใน โรงเรียนและวิทยาลัย ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ มหาวิทยาลัย), 2519, หน้า 21.

<sup>12</sup>กาญจนา อรุณสุขรุจิ, “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 5.

ฟิลิป คอตเลอร์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวัง”<sup>13</sup>

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวีต ได้กล่าวว่า “ความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดระหว่างบุคคลอาจเป็นผลจากการตอบสนองต่อกันในความต้องการ ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะพึงพาอาจเป็นที่ดึงดูดของบุคคลที่ชอบเป็นผู้ตาม”<sup>14</sup>

วิมลสิทธิ หรยางกูร ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่าง เช่นความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น”<sup>15</sup>

สุวรรณ สุวรรณผล ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึก หรือความคิดในทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อปัจจัยต่าง ๆ คือ หน่วยงานสภาพการทำงานความมั่นคง และศักดิ์ศรีของอาชีพ”<sup>16</sup>

ฉิชากร คุปตยานนท์ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง “ความรู้สึกชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ”<sup>17</sup>

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ

<sup>13</sup>ฟิลิป คอตเลอร์, การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติและควบคุม, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กลุ่มแห่ง จำกัด (มหาชน), 2541), หน้า 48.

<sup>14</sup>โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวีต, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529), หน้า 61.

<sup>15</sup>วิมลสิทธิ หรยางกูร, พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 45.

<sup>16</sup>ปราณี อารยะศาสตร์, “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 21.

<sup>17</sup>ฉิชากร คุปตยานนท์, “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”, รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, หน้า 9.

จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

### 2.2.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับขอบข่ายความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และ มิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ก่อตั้ง ดังนี้

1) ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2) ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3) การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

4) เพื่อนร่วมงาน (Co - worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลคือ

4.1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่จะทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและการให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากในกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน จะมีประโยชน์ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5) สวัสดิการและประโยชน์เกี่ยวกับ (Benefits and service) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจ

บุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานให้นานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป่าหมายการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีสองลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพึงพอใจที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ<sup>18</sup>

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ที่แสดงผลออกมา ในลักษณะผลลัพธ์สูงสุด ของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าก็ได้

### 2.2.3 ลักษณะความพึงพอใจ

เสาวนีย์ อุตธีรุ่ง ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการรับบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างยิ่งเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ

<sup>18</sup>สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจะ, การบริหารการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2526), หน้า 81.

ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่สมาชิกจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือ เจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ Expectations นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น Performance กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง Confirmation กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำนับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน Disconfirmation ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง Discrepancy ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ<sup>19</sup>

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็เกิดความไม่พึงพอใจ

<sup>19</sup>เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง, “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”, รายงานการศึกษาค้นคว้าพิเศษ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2545, หน้า 20.

### 2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ ดังนี้

1. สถานที่บริการเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ อาทิ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ประชาชนมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ พัดลม สมุดเงินฝากสัจจะ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

5. ขบวนการบริการมีวิธีนำเสนอบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ เช่น นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล<sup>20</sup>

จตุรรัตน์ หิรัญเมฆาวานิช ได้อธิบายถึง “ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน” คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ

<sup>20</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

3. ความสามารถจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4. ความสามารถจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า<sup>21</sup>

นอกจากนี้แล้ว ได้มีผู้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการหลายท่าน เช่น วัลลภา ชายหาด ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า<sup>22</sup>

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ<sup>23</sup>

<sup>21</sup> จูดารัตน์ หิรัญเมฆาวณิช, “การบริหารที่มีคุณภาพ”, นักบริหาร, ปีที่ 20 (4), (ตุลาคม – ธันวาคม, 2543) : 58 - 60.

<sup>22</sup> วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

<sup>23</sup> มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 56 - 69.

สุทธิ ปันมา ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ<sup>24</sup>

มานิช สุขฤกษ์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานมีสาเหตุปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ได้มาจากงาน และปัจจัยที่ควบคุมได้ โดยฝ่ายบริหารอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาในการทำงาน สติปัญญาและการศึกษาและบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงานทักษะการทำงาน สถานะภาพทางอาชีพ สถานะภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ความมั่นคง สวัสดิภาพ โอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ซึ่งความรู้สึกทางบวกนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่ออาศัยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ทักษะการทำงาน สถานที่ ข้อมูลข่าวสารในทางบวก บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร บทบาทต่อการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ความสะดวกที่ผู้รับบริการได้รับ

#### 2.2.5 การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

ไพศาล ทิพย์มณี ได้สรุปว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่

<sup>24</sup>สุทธิ ปันมา, “การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”, การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร), 2535, หน้า 32.



หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง<sup>25</sup>

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ มีวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้รับทราบความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ

### 2.3.1 ลักษณะการปกครอง

ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นเป็นที่รู้จักของคนไทยอย่างแพร่หลาย ในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมาแม้ว่าสังคมไทยได้มีการริเริ่มรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในระดับหนึ่งแล้วมาอย่างยาวนานมากกว่า 100 ปี ซึ่งการพัฒนาท้องถิ่นได้วิวัฒนาการจากการปกครองของนานาประเทศ ที่มีรูปแบบการปกครองที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงลักษณะของการปกครองโดยรัฐจนนำมาสู่การปกครองท้องถิ่น ตามรายละเอียดดังนี้

1. การปกครองแบบรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐเป็นผู้มีอำนาจปกครองแห่งเดียวและเป็นอำนาจอธิปไตยทั้งภายในและภายนอกประเทศ ประชาชนอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของอำนาจแห่งเดียวกัน

<sup>25</sup>ไพศาล ทิพย์มณี, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินนโยบายของผู้บริหารที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง อำเภอหนองพินตา จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, หน้า 16.

2. การปกครองแบบรัฐรวม (Compound State) ซึ่งเป็นการปกครองแบบสองรัฐขึ้นไปมารวมกันและจัดตั้งรัฐบาลขึ้นเพื่อบริหารรัฐ ซึ่งมีการบริหาร 2 ระดับ คือรัฐบาลกลางและและใช้อำนาจอธิปไตยที่ได้เพื่อผลประโยชน์ของรัฐที่ได้รวมกัน และให้อำนาจกับท้องถิ่นหรือรัฐแต่ละรัฐในการดำเนินงานในรัฐของตน รัฐที่บริหารในรูปแบบดังกล่าวจะจัดรูปแบบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. หลักการรวมอำนาจปกครอง เป็นหลักการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินที่มีการรวมอำนาจในการปกครองประเทศทั้งหมดไว้ที่ส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ โดยมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ซึ่งบรรจุแต่งตั้งโดยส่วนกลาง อำนาจสูงสุดอยู่ที่รัฐบาล หลักการรวมอำนาจปกครองจึงเป็นลักษณะการรวมกำลังทหารและตำรวจไว้ที่ส่วนกลางจะไม่ยินยอมให้กองกำลังทหาร ตำรวจปกครองตนเอง เพราะเนื่องจากกำลังทหารและตำรวจเป็นกำลังที่สำคัญในรักษาความมั่นคงและอำนาจอธิปไตยของชาติ และอำนาจวินิจฉัยสั่งการจะมาจากส่วนกลาง โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา

2. หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง เป็นการปกครองที่เป็นส่วนหนึ่งของการปกครองแบบรวมอำนาจ แต่เนื่องจากการรวมอำนาจปกครองไว้ที่การบริหารราชการส่วนกลาง มีข้อเสียหลายประการ จึงขยายการปกครองแบบ หลักการแบ่งอำนาจ ให้แก่การบริหารราชการส่วนภูมิภาค หลักการแบ่งอำนาจการปกครองเป็นการบริหารราชการที่ส่วนกลางมอบอำนาจให้วินิจฉัยสั่งการบางส่วนให้แก่เจ้าหน้าที่ของการบริหารส่วนภูมิภาค โดยเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ส่วนกลางจัดส่งให้ไปบริหารส่วนภูมิภาค หลักการแบ่งอำนาจจึงเป็นลักษณะที่เป็นการบริหาร โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนราชการภูมิภาค โดยเจ้าหน้าที่บริหารราชการส่วนภูมิภาคได้รับการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลาง งบประมาณต่างๆที่ใช้ในการบริหารจะได้รับอนุมัติจากส่วนกลาง โดยภายใต้กำหนดให้ดำเนินการใช้จ่ายงบประมาณจากส่วนกลาง ตามระเบียบวิธีงบประมาณภายใต้กับกับดูแลของราชการส่วนกลาง

3. หลักการกระจายอำนาจปกครอง เป็นการกระจายอำนาจในนโยบายหลักๆ ทั้งหมดต่างๆ โดยดำเนินการบริหารราชการส่วนกลาง ข้าราชการได้รับการแต่งตั้งจากส่วนกลางเช่นเดียวกันท้องถิ่นมีหน้าที่เพียงให้บริการและการตัดสินใจในเรื่องของการบริหารงาน

การกระจายอำนาจเป็นสิ่งสำคัญต่อประเด็นต่างๆ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และนำมาสู่การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองท้องถิ่น คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการให้โอกาสประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของท้องถิ่นหรือชุมชนที่พวกเขาอาศัยอยู่ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นเป็นการสร้างการเรียนรู้ทางการเมือง

2. การตอบสนอง (Responsiveness) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดประชาชน และมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของประชาชนมากกว่ารัฐบาลกลาง ย่อมส่งผลทำให้เกิดความเข้มแข็งในแง่ของการตรวจสอบและเป็นหลักประกันว่าปัญหาเฉพาะหรือความต้องการเฉพาะของท้องถิ่นซึ่งแตกต่างจากสังคมโดยรวมจะได้รับการตอบสนองเช่นเดียวกัน

3. ความชอบธรรม (Legitimacy) รัฐบาลกลางซึ่งอยู่ห่างไกลจากชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีผลต่อการยอมรับ หรือการถูกตั้งคำถามตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่การตัดสินใจต่างๆ ในระดับท้องถิ่นได้รับการยอมรับว่าอยู่บนรากฐานของความรู้ของท้องถิ่นส่งผลให้มีความชอบธรรม<sup>26</sup>

### 2.3.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

หลักการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กันกับแนวคิดการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างดี เพราะการปกครองท้องถิ่นนั้นมีรากฐานมาจากแนวคิดการกระจายอำนาจ ซึ่งมีนักคิดได้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน ดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจให้ หรือ กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดจากหลักการกระจายอำนาจ ในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย”<sup>27</sup>

ประหยัด หงส์ทองคำ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ไม่มาจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะชุมชนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมายและมีองค์กรที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น”<sup>28</sup>

ธนสวรรค์ เจริญเมือง ได้ให้ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “มีองค์ประกอบทั่วไป 4 ประการ คือ

<sup>26</sup>บุญอ รียีหมะ, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550), หน้า 9.

<sup>27</sup>ชูศักดิ์ เทียงตรง, การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518), หน้า 20.

<sup>28</sup>ประหยัด หงส์ทองคำ, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520).

1. มีฐานะเป็นนิติบุคคล
2. มีอิสระในการบริหารงาน
3. มีงบประมาณเป็นของตนเอง
4. คณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของคนในท้องถิ่น<sup>29</sup>

วิญญู อังคณารักษ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและการบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ดำเนินงานไปอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบถึงความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมิงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร”<sup>30</sup>

### 2.3.3 หลักการปกครองท้องถิ่น

ประหยัด หงส์ทองคำ ได้กล่าวว่าหลักการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 ประการคือ

1. การปกครองท้องถิ่นนั้น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีลักษณะแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยหรือองค์การปกครองของไทยแบบนครหลวง แบบเทศบาล แบบสุขาภิบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็มีลักษณะแตกต่างกัน โดยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

2. การปกครองชุมชน ที่เรียกว่า เป็นการปกครองท้องถิ่นนั้น องค์การปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หมายความว่าอำนาจขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง ถ้าองค์การท้องถิ่นมีอำนาจน้อยเกินไปก็ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและท้องถิ่นได้สมเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในทางกลับกันถ้าองค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจมากเกินไปจนไม่มีขอบเขตอะไรมาจำกัดได้ องค์การปกครองท้องถิ่นก็จะมีสภาพเป็นรัฐที่มีอำนาจอธิปไตย อันมีผลทำให้ประเทศหรือรัฐก็จะมีสภาพแตกแยกได้

<sup>29</sup> ฐเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปี ของการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539), หน้า 188.

<sup>30</sup> วิญญู อังคณารักษ์, แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสภการพิมพ์, 2519), หน้า 35.

3. องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายนี้อาจจะแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น ข้อบัญญัติจังหวัด เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น และสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์การที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organization) องค์การที่จำเป็นในการปกครอง โดยทั่วไปแล้วแบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายด้วยกันคือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการปกครองตนเองของประชาชนเป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปท้องถิ่นของประชาชนอาจทำได้หลายแบบหลายระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความสามารถ ความเสถียรของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ แต่ละคนเป็นสำคัญ<sup>31</sup>

หลักการสำคัญของการใช้อำนาจแก่ประชาชนปกครองตนเองที่เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นนั้นต้องประกอบด้วย

1. ต้องจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองด้วยการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารองค์การปกครองท้องถิ่นนั้น

2. ต้องมีองค์กรที่สำคัญ ซึ่งหมายถึงสภาท้องถิ่น (Local Council) เพื่อเป็นสถาบันในการที่จะแสดงเจตจำนงของคนในท้องถิ่นนั้น

3. ต้องมีเขตพื้นที่ (Territory) ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่มิหน้ำที่กำหนดไว้ให้โดยกฎหมายและพื้นที่นี้จะต้องสอดคล้องกับงบประมาณหรือรายได้เพื่อการบริหารการปกครองตนเองอย่างเพียงพอ

4. ต้องให้องค์กรจัดตั้งขึ้นเพื่อการบริหารปกครองท้องถิ่นนั้นๆ มีสภาพนิติบุคคลเพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง

5. ต้องให้หน่วยงานจัดตั้งขึ้นมีรายได้ (Revenue) และมีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ (Budget) เพื่อการบริหารงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของคนได้

<sup>31</sup>ประหยัด หงส์ทองคำ, การปกครองท้องถิ่นไทย, อ่างแล้ว, หน้า 35.

6. ต้องไม่ให้นโยบายการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ อยู่ในสายการบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้อำนาจการปกครอง บังคับบัญชาของนโยบายการปกครองทางราชการ หรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วยกันทั้งนี้เพื่อความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy)

7. ต้องมีอำนาจตราข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจการใช้ให้เป็นไปตามกฎหมาย (Law Enforcement) ของท้องถิ่น และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายบัญญัติเอาไว้

8. ต้องให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่น และจะต้องสนับสนุน (Support) และการมีส่วนร่วมทางการเมือง (Political Participation) ของประชาชนในท้องถิ่น<sup>32</sup>

#### 2.3.4 แนวคิดการกระจายอำนาจ

สำหรับการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นครั้งแรก ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ของไทย ในปี พ.ศ. 2440 โดยจัดให้มีการปกครองแบบสุขาภิบาลขึ้นครอบคลุมพื้นที่ตั้งแต่บางลำพูจนถึงปากคลองโอ่งอ่าง โดยมีหน้าที่ในการทำลายขยะมูลฝอย จัดให้มีส้วมสำหรับประชาชน การควบคุมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในปี 2475 และได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลขึ้นและได้วิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. 2540 ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะสาระสำคัญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้วางหลักเกณฑ์ที่สำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองมีอิสระในการดำเนินงาน โดยบทบัญญัตินี้ถือเป็นหลักสำคัญในการกระจายอำนาจซึ่งปรากฏอยู่ในมาตรา 78 ในหมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่มีความสำคัญ คือ

“มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

<sup>32</sup>ประหยัด หงส์ทองคำ, สมรรถนะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น : บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : คณะอนุกรรมการวางแผนและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น, 2524), หน้า 15.

โดยเฉพาะในหมวดที่ 9 เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรวม 10 มาตรา ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นของตนเองตามความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล และความเป็นอิสระในด้านการเงินการคลัง และเป็นการสร้างกลไกประชาธิปไตยไปสู่ชนบทเพราะการให้อำนาจในการเลือกตั้งผู้นำท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นได้โดยตรง โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง วางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงการตรวจสอบอำนาจรัฐทุกระดับ เพื่อให้ดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยให้การปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ความเป็นอิสระของท้องถิ่น แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยรัฐ

1. ความเป็นอิสระของท้องถิ่น (Autonomy) หมายความว่า ท้องถิ่นมีอำนาจตัดสินใจในการบริหารและการปกครองตนเองภายใต้กรอบที่กำหนด ไม่ได้หมายความว่าท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีอิสระเด็ดขาด โดยความเป็นอิสระของท้องถิ่นต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ ดังนี้

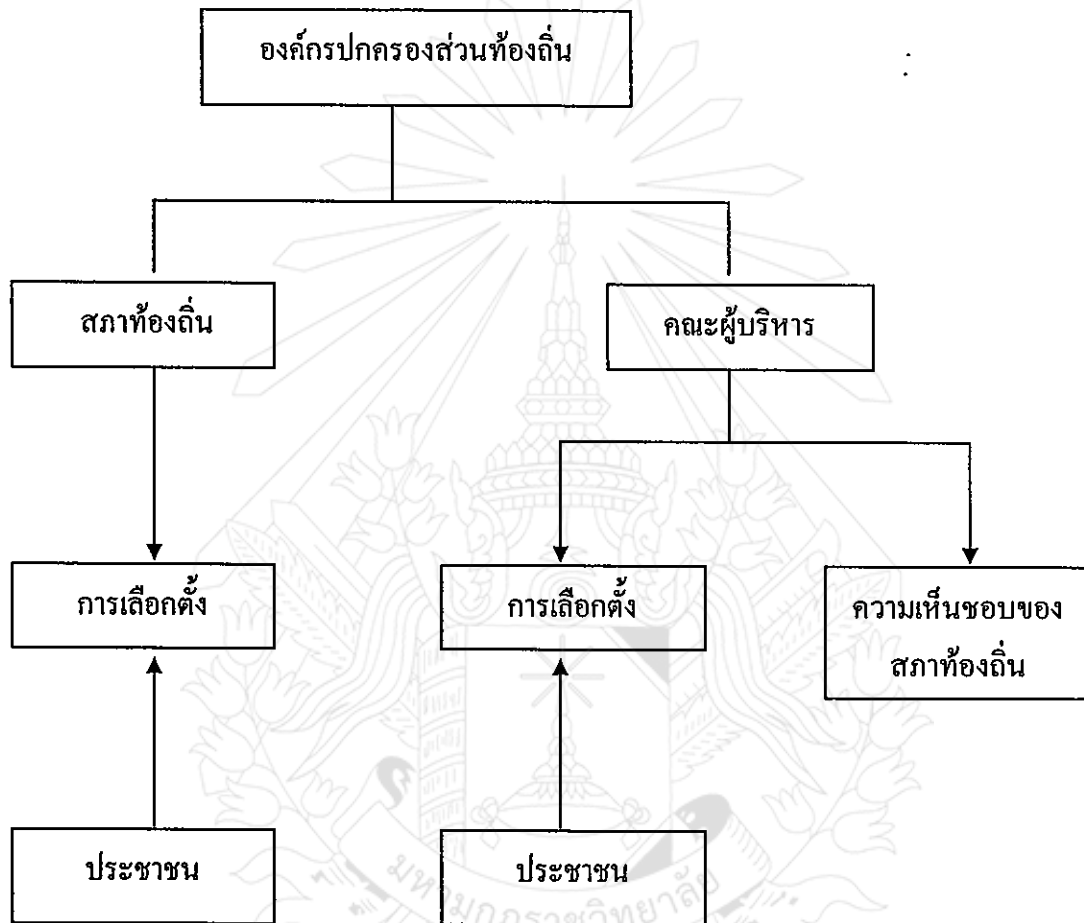
1.1 สถานะทางกฎหมาย (Legal Status) ท้องถิ่นจะต้องมีความเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ ท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาโดยพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะมีบทบัญญัติกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีสถานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย

1.2 พื้นที่และระดับ (Area And Level) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่ที่ชัดเจนของท้องถิ่นด้วย เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลก็จะมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ในตำบล เทศบาลก็มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ของเทศบาล ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัดซึ่งกรณีนี้จะครอบคลุมพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ของเทศบาล โดยถือว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีขนาดและองค์กรใหญ่กว่าส่วนตำบลและเทศบาล

1.3 การได้มาซึ่งสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งตามบทบัญญัติแห่ง มาตรา 285 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น โดยที่สภาท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง แต่สำหรับคณะผู้บริหารท้องถิ่นมี

ที่มาได้ 2 แบบ คือมาจากการเลือกตั้งโดยตรงเช่นเดียวกับสมาชิกสภา หรือมาจากการเลือกตั้งโดยอ้อมโดยผ่านการเห็นชอบของสภาท้องถิ่น<sup>33</sup>

### โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

<sup>33</sup>ไพศาล ทิพย์มณี, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินนโยบายของผู้บริหารที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง อำเภอเทพา จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ ศาสตราศตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 20-22.



### 2.3.5 หลักการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง
5. มีงบประมาณ รายได้และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

### 2.3.6 หลักการแห่ง พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 284 ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดสาระสำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
2. การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ
3. การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน ทำหน้าที่ตามข้อ 1 และข้อ 2 ข้างต้น

แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 4 ปี ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล

2. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แตกต่างกันได้ โดยให้เป็นไปตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี

3. กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

4. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสิบและร้อยละสามสิบห้าตามลำดับ

5. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น<sup>34</sup>

### 2.3.7 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงานต่อรัฐสภาและบทเฉพาะกาล มาตรา 35 ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวให้จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่หรือภายในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2544

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อให้การกระจายบรรลุนิติการณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยยึดหลักการมี

<sup>34</sup>บุญศรี ยี่หะ, การปกครองท้องถิ่นไทย, อ่างแล้ว, หน้า 83-97.

ส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จมีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

### 2.3.8 วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนการและราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องในส่วนของภารกิจที่ถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐและจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<sup>35</sup>

### 2.3.9 เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน
2. กำหนดการจัดสรรภาษี และอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม
3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น
4. จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ

<sup>35</sup>“หลักการแห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (10 มกราคม 2551),

#### 5. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจ<sup>36</sup>

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นปกครองตนเองเพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิต อาชีพ การบริการพื้นฐาน รายได้ การศึกษา ฯลฯ โดยทำการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมาย ในการตรากฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการบังคับใช้กับท้องถิ่นของตนตลอดจนการบริหารงบประมาณต่างๆอย่างมีอิสระ ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อปี พ.ศ. 2537 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารในระดับตำบล โดยเฉพาะเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ of สภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบล โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ต่ำกว่า 150,000 บาท
2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” ตั้งขึ้นจากสภาตำบลมีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้ขอให้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 ) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นโครงสร้างที่มาของสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบลและอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอให้มีการปรับปรุงแก้ไข พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5 ) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงสร้างคล้ายกับเทศบาล ที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

<sup>36</sup>เรื่องเดียวกัน.

1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล
2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล<sup>37</sup>  
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มี และบำรุงรักษา ทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

<sup>37</sup>กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ประสานมิตรจำกัด, 2547), หน้า 19-27.

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หากผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดแย้งต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

ร่างบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลจะเสนอได้ก็แต่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น

เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันตั้งแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นใหม่ หากนายอำเภอไม่ส่ง ร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลคืน สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ให้ถือว่านายอำเภอเห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่าสองในสาม ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่

มิให้นายกองคํการบริหารส่วนตําบลลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติคํการบริหารส่วนตําบลได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้สภากองคํการบริหารส่วนตําบลไม่ยื่นข้ภายใน สามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติคํการบริหารส่วนตําบลคืนจากนายอำเภอหรือยื่นข้ ด้วยคะแนนเสียงน้อกกว่าสองในสามของจํานวนสมาชิกสภากองคํการบริหารส่วนตําบลทั้งหมดที่มี ให้ร่างข้อบัญญัติคํการบริหารส่วนตําบลนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 73 องคํการบริหารส่วนตําบลอาจทำกิจการนอกเขตของคํการบริหารส่วนตําบลหรือ ร่วมกับสภากองคํการบริหารส่วนตําบล องคํการบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตําบลองคํการ บริหารส่วนตําบล องคํการบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จําเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของคน<sup>38</sup>

#### อำนาจหน้าที่ของสภากองคํการบริหารส่วนตําบล

มาตรา 46 สภากองคํการบริหารส่วนตําบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองคํการบริหารส่วนตําบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการขององคํการบริหารส่วนตําบล
  2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติคํการบริหารส่วนตําบล ร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
  3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองคํการบริหารส่วนตําบล ให้เป็นไปตาม กฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองคํการบริหารส่วนตําบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของราชการ
- อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารองคํการบริหารส่วนตําบล

มาตรา 59 นายกองคํการบริหารส่วนตําบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายการบริหารงาน โดยไม่ขัดข้องต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการ บริหารราชการขององคํการบริหารส่วนตําบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองคํการ บริหารส่วนตําบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององคํการบริหารส่วนตําบล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองคํการบริหารส่วนตําบลและเลขานุการนายกองคํการ บริหารส่วนตําบล
4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององคํการบริหารส่วนตําบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

<sup>38</sup> เรื่องเดียวกัน.

5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

**บทบาทและความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล**

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจ ให้นำหน่วยการปกครองพื้นฐาน ของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองตอบต่อนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ที่จะทำให้อำนาจการบริหารงาน แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เหตุที่สนับสนุนว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น อาจพิจารณาได้จาก การที่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการดำเนินการที่ส่งผลให้เกิดการกระจายอำนาจ คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็น หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจในการนิติกรรมและสัญญาทางกฎหมายได้เอง โดยไม่ต้องผ่านทางราชการเหมือนอดีตทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีความคล่องตัวในการดำเนินการบริหารส่วนตำบล ให้มีความเจริญก้าวหน้า และตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในตำบลได้

2. คณะผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญมาตรา 198 กำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงต่อประชาชน และมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานในตำบล อีกทั้งยังต้องใช้หลักคุณธรรมและหลักจริยธรรม เมตตากรุณาในการบริหารงาน รวมถึงการเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชน

3. อำนาจอิสระของผู้บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น จากเดิมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และยังมีอำนาจในพื้นที่ตำบลเพิ่มขึ้น โดยที่หากหน่วยราชการอื่นที่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ในตำบลจะต้องแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ทราบเสียก่อน

4. อำนาจทางการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถจัดเก็บภาษีได้เหมือนกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น เช่น รายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ฯลฯ<sup>39</sup>

**การวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล**

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ ซึ่งจะต้องบริหารงาน โครงการ และงบประมาณของตนเอพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน

<sup>39</sup> เรื่องเดียวกัน.



ตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การผังเมืองและปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการใช้งบประมาณของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับงบประมาณที่มีอยู่แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 ลักษณะ คือ

1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีลักษณะเป็นการกำหนดนโยบาย และแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของอำเภอ โดยมีระยะเวลาห้าปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2. แผนพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนตำบล 3 ปี หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวทางและรายการประสานงานและโครงการของจังหวัด อำเภอ ตำบล และการดำเนินงานของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดขึ้นคราวละ 3 ปี เพื่อวางแผนทางการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมใช้แก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นส่วนตำบล

การส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถทำได้โดย

1. พัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีรายได้
2. จัดให้มีการประสานงาน และงบประมาณระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กับหน่วยงานราชการ องค์การพัฒนาเอกชน สมาคม สโมสร มูลนิธิ และท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ
3. ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับ จังหวัด และแสวงหาแหล่งทุนภายนอกมาสนับสนุน
4. ประสานงานกับบริษัทเอกชนร่วมลงทุนเชิงพาณิชย์กับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสนับสนุนให้กลุ่มธุรกิจ ชุมชน
5. จัดตั้งศูนย์รวมประมวลกฎหมาย และ ระเบียบ คำสั่งของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัลปี องค์การบริหารส่วนตำบล และสามารถให้คำปรึกษา และค้นคว้าได้
6. ยกกระดับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารและพนักงานใน องค์การบริหารส่วนตำบล
7. จัดให้มีเครือข่าย องค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับอำเภอและ ระดับจังหวัด
8. ส่งเสริมสมาชิกกลุ่ม องค์การชุมชน ให้มีความรู้เกี่ยวกับ องค์การบริหารส่วนตำบล
9. บรรลุความรู้เรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบล ให้ทุกหลักสูตร ของสถาบันการศึกษาในระดับท้องถิ่นการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในชุมชน และการศึกษาออกโรงเรียน
10. ส่งเสริมให้มีมาตรการในการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจัง

11. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน และประชาคมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและท้องถิ่น ในหลาย ๆ ด้าน คือ

1. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ในด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพและการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน

2. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางการเมือง ในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นใน ระดับตำบลการพัฒนาทางการบริหารของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิด ความก้าวหน้าของชุมชน

3. การพัฒนาทางด้านสังคมและวัฒนธรรม

4. การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการดำเนินงานกิจกรรม หรือ โครงการพัฒนาใน องค์การบริหารส่วนตำบลให้ได้ผลดีนั้น จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ต้องฟังความต้องการของประชาชนจากทุกกลุ่มเป้าหมาย

2. ต้องจัดทำแผนพัฒนาตำบล โดยใช้ข้อมูล ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และข้อมูลในการ จัดทำแผนพัฒนาตำบล

3. ต้องจัดทำ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องงบประมาณรายจ่ายประจำปีและ ข้อบัญญัติรายจ่ายเพิ่มเติม

4. ต้องดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง

5. ต้องบริหารงานกิจการ องค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาตำบลและ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ต้องประสานแผนงาน โครงการ และงบประมาณกับหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ เข้าไปสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น<sup>40</sup>

สรุปได้ว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็เพื่อให้ประชาชน ได้รับ ประโยชน์ในด้านการพัฒนาตำบลซึ่งตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตย ในสังคมปัจจุบันที่เน้นการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำบลให้มากยิ่งขึ้น โดยผ่านผู้แทนของตนในองค์การ บริหารส่วนตำบล

<sup>40</sup> เรื่องเดียวกัน.

## 2.5 แนวคิดหลักคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร

### หลักคุณธรรมและจริยธรรมการบริหาร

การส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีให้เกิดขึ้นในระบบการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในการริเริ่มปรับปรุงระบบและวิธีการทำงานให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดีนั้น อาจจะต้องใช้ระยะเวลา และอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายซึ่งการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล ควรยึดหลักการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดหลักพื้นฐานไว้ 6 ประการ ซึ่งสามารถนำมาปรับประยุกต์ให้สอดคล้องกับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้

2. หลักคุณธรรม ปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นตัวอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ มีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส โดยเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใสให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้

4. หลักการมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตั้งแต่การรับรู้ข่าวสารแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สุดท้ายประชาชนย่อมมีสิทธิเหนือองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหายหรือมีพฤติกรรมเสื่อมเสีย

5. หลักความรับผิดชอบ หลักข้อนี้มุ่งเน้นให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ของที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนมีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผลโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลกระทำ

๖. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน<sup>41</sup>

**หลักทศพิธราชธรรม** ซึ่งคือหลักการบริหารจัดการที่ดีของ พระมหากษัตริย์ ตั้งแต่สมัยที่มีการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเพื่อเป็นข้อจำกัดของอำนาจเบ็ดเสร็จของพระมหากษัตริย์ เพื่อเป็นการวางทิศทางและแนวทางในการปฏิบัติพระองค์และการดำเนินพระราชกรณียกิจ ธรรมะดังกล่าวประกอบด้วย

1. ทาน คือ การให้ การสงเคราะห์ประชาชน
2. ศีล คือ ความประพฤติ ที่เป็น ข้อบัญญัติที่กำหนดทางปฏิบัติกาย และวาจา ทางพุทธศาสนา ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีที่ทำให้ประชาชนเคารพนับถือ
3. บริจาค คือ การเสียสละ การแจก การให้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
4. อาชวะ คือ ความซื่อตรง ความตรงไปตรงมา ความมีสัตย์
5. มัทวะ คือ ความอ่อนโยน ไม่เย่อหยิ่ง
6. ตละ คือ ความเพียร การบำเพ็ญตนเพื่อให้กิเลสเบาบาง
7. อักโกธะ คือ ความไม่โกรธ การไม่ใช้อารมณ์
8. อวิหิงสา คือ ความไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่กดขี่ข่มเหงประชาชน
9. ขันติ คือ ความอดทน ความอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พอใจ
10. อวิโรธนะ คือ ความเที่ยงธรรม ความไม่ประพฤติดิฉิธรรมะ<sup>42</sup>

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้ปาฐกถานำในเรื่องที่เรียกว่าใหม่ เวลานี้เป็นยุคที่อะไรต่ออะไรก็พูดว่า “แบบยั่งยืน” เป็นคำที่นิยมกันมากคำหนึ่ง ระบบชีวิต ประสานรับกับระบบสังคม อยู่ในดุลยภาพด้วยความสม่ำเสมอแห่งธรรม ถ้าเอาแต่คุณธรรมในใจ เราก็มีชุดพรหมวิหารอยู่ข้างใจ แต่มันไม่ออกมาเป็นการปฏิบัติกรในสังคม คือ ไม่เกิดสังคหวัตถุ มันก็ไม่เกิดผลดีเพียงพอ เพราะฉะนั้นชาวพุทธเราอาจจะบอกร่องก็ได้ที่ไม่ปฏิบัติให้ตลอดสายด้วยความเข้าใจที่ชัดเจนในทางกลับกัน ถ้าเราปฏิบัติสังคหวัตถุ เช่น ทานโดยไม่มีคุณธรรม คือ พรหมวิหารอยู่ในใจจะเกิดปัญหา คือ

<sup>41</sup>บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 34.

<sup>42</sup>รัชชา ศานติยานนท์ และอื่น ๆ, รายงานการวิจัย เรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ตีพิมพ์ในมหาวิทยาลัย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 6.

1. ไม่จริงใจ ในปฏิบัตินั้น อาจมีเจตนาอื่นแอบแฝงอยู่ เช่น ท่านอาจจะเป็นการให้เพื่อต้องการผลประโยชน์ตอบแทน หรือเป็นการแสดงเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองใดอย่างหนึ่ง
2. ไม่จริงจัง เมื่อไม่ได้ช่วยด้วยจริงใจ หรือไม่ได้ตั้งใจจริง ก็ไม่ช่วยเหลืออย่างจริงจัง
3. ไม่พอดี เพราะช่วยโดยไม่เต็มใจเพื่อประโยชน์แก่เขา ก็อาจจะช่วยไม่เพียงพอ หรือช่วยเกินเลยไป แทนที่จะช่วยชาวบ้านด้วยเมตตา เพื่อประโยชน์แก่เขา ให้ตรงกับความต้องการของเขา หรือให้เขาพึ่งตนเองได้ ก็ช่วยแบบเอาใจบ้าง แบบเกลี้ยกล่อมบ้าง หรือช่วยในลักษณะที่จะทำให้เขาหวังพึ่งคนอื่นเรื่อยไป จนกระทั่งเสียทั้งแก่ตัวเขา และแก่สังคม
4. ไม่ยั่งยืน คือ ตัวเองนั้นแหละทำไปไม่ตลอด เพราะหยุดอยู่แค่ผลประโยชน์ของตัวเองเท่านั้น หรือทำไปตามแรงส่งแรงดันภายนอก พอแรงนั้นหมดก็หยุด
5. ไม่สุขจริง อาจทำไปอย่างฝืนใจ ไม่ทำให้เป็นสุข อย่างน้อยก็ไม่เกิดความสุข ความปิติ เอิบอิ่มซาบซึ้งใจเท่าที่ควร<sup>43</sup>

สรุปได้ว่า ผู้บริหาร สภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จะดำเนินงานบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจนั้น ควรต้องยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะหลักธรรมาภิบาล หลักทศพิธราชธรรม หลักพรหมวิหาร หลักสังคหวัตถุ และหลักความยุติธรรม

## 2.6 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

### 2.6.1 วิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร

“พัฒนาการศึกษา ยกระดับการมีรายได้ อนามัยศสสไอ โครงสร้างพื้นฐานสะดวก”

### 2.6.2 ยุทธศาสตร์/แนวทางการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร

#### 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

##### ด้านยุทธศาสตร์การคมนาคม

1.1 ก่อสร้างถนน ก่อสร้างสะพาน ปรับปรุงถนนซ่อมแซมถนน บุกเบิกถนน ก่อสร้างท่อเหลี่ยมท่อระบายน้ำ ระบายน้ำ กู้ส่งน้ำ คสล. ได้แก่ โครงการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน โครงการบุกเบิกถนนลูกรัง โครงการก่อสร้างสะพาน คสล. โครงการก่อสร้างท่อระบายน้ำ ระบายน้ำ กู้ส่งน้ำ คสล. โครงการลงหินคลุก

<sup>43</sup>อรพินท์ สพโชคชัย และคนอื่น ๆ, แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2543), หน้า 37.

### ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาไฟฟ้า ประปา และ โทรศัพท์

1.2 ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าครัวเรือน ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร ได้แก่ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าครัวเรือน ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

1.3 ก่อสร้าง ปรับปรุง ประปาขนาดใหญ่ ประปาหมู่บ้าน ประปาภูเขา ได้แก่ ก่อสร้าง ปรับปรุงประปาขนาดใหญ่ ประปาหมู่บ้าน ประปาภูเขา

1.4 ขยายเขตประปาหมู่บ้าน ประปาภูเขา ได้แก่ ขยายเขตประปาหมู่บ้าน ประปาภูเขา

1.5 ต่อเติมท่อประปา ได้แก่ ต่อเติมท่อประปา

1.6 ติดตั้งโทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์สาธารณะ ได้แก่ ติดตั้งโทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์สาธารณะ

1.7 ติดตั้งแผงโซลาเซลล์ ได้แก่ ติดตั้งแผงโซลาเซลล์

### 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

2.1 การส่งเสริมอาชีพ ได้แก่ ส่งเสริมให้กลุ่มแม่บ้านในการทำของชำร่วย ส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตรและปศุสัตว์ ส่งเสริมอาชีพแพทย์แผนโบราณ ส่งเสริมอาชีพการถักผ้าคลุมหมวก กลุ่มจักสาน กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า ส่งเสริมการปลูกพืชปลอดสารพิษ

2.2 จัดตั้งร้านค้าชุมชน / กองทุนต่าง ๆ ได้แก่ จัดตั้งร้านค้าสหกรณ์ จัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มสมุนไพร กลุ่มทุนยา กองทุนเวชภัณฑ์รักษาโรคสัตว์ สนับสนุนอุปกรณ์การตัดเย็บเสื้อผ้า สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการผลิตยางแผ่น จัดซื้ออุปกรณ์ในครัวเรือนของกลุ่มแม่บ้าน

2.3 จัดตั้งตลาดกลางด้านการเกษตรและปศุสัตว์ ได้แก่ จัดตั้งตลาดกลางด้านการเกษตรและปศุสัตว์

### 3. ยุทธศาสตร์พัฒนาแหล่งน้ำ

3.1 ขุดลอกคู คลอง ชลประทาน คาดูกอนกรีต ขุดบ่อบาดาล บ่อน้ำตื้น ก่อสร้างฝายน้ำล้นพัฒนาแหล่งน้ำ ได้แก่ ขุดลอก คูคลอง ชลประทาน คาดูกอนกรีตส่งน้ำ ขุดบ่อบาดาล บ่อน้ำตื้น ก่อสร้างฝายน้ำล้น เพิ่มถึงกรองน้ำประปาภูเขา ยกกระตักคันคลอง ก่อสร้างถังหอสูง ทานบักน้ำ ปรับลดระดับสันฝาย

### 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนากนและสังคม

4.1 ด้านสาธารณสุข ได้แก่ ส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น แอโรบิก การฉีดวัคซีน โด กระบือ การฉีดวัคซีนสุนัขและแมว การรณรงค์กำจัดแมลงวัน การรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย การสร้างสวนสุขภาพ สนับสนุนศูนย์ สสมช.ประจำหมู่บ้าน การจัดสร้างห้องน้ำภายในส่วนสาธารณะ กพร.

4.2 การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ได้แก่ การปรับปรุงอาคารเรียนของโรงเรียน สอนศาสนา จัดตั้งห้องสมุดประจำหมู่บ้าน ก่อสร้างหอกระจายข่าว จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน ผู้นำสตรี ผู้นำเยาวชน ส่งเสริมการศึกษาภายในหมู่บ้าน สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้แก่ศูนย์สอนศาสนาและวัด สนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนในหมู่บ้าน

4.3 การส่งเสริมความเข้มแข็งแก่ชุมชน ได้แก่ การจัดซื้อที่ดินที่ โต๊ะเก้าอี้ ประจำหมู่บ้าน ก่อสร้าง ปรับปรุง ศาลาเอนกประสงค์ ก่อสร้างป้อมยามประจำหมู่บ้าน ฝึกอบรมคณะกรรมการหมู่บ้าน ฝึกอบรมและศึกษาดูงานของกลุ่ม อสม. ฝึกอบรมและศึกษาดูงานของกลุ่มเกษตรกร

4.4 ด้านนันทนาการและส่งเสริมกิจกรรมการกีฬา ได้แก่ ส่งเสริมการเล่นกีฬา การออกกำลังกาย ก่อสร้างลานกีฬาภายในหมู่บ้าน ฝึกอบรมกรรมการตัดสินกีฬา ก่อสร้างโรงยิม 6x20 เมตร ก่อสร้างสนามเด็กเล่นและสวนหย่อม

4.5 ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ได้แก่ รมรงค์ป้องกันปัญหายาเสพติด จัดอบรมให้ความรู้เรื่องยาเสพติด แข่งขันกีฬาต้านภัยยาเสพติด

4.6 จัดสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ สงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส เด็ก คนชรา และผู้พิการ จัดตั้งกลุ่มผู้สูงอายุ สนับสนุนงบประมาณแก่ อสม.

#### 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ การปรับปรุงภูมิทัศน์ การกำจัดขยะมูลฝอย น้ำเสียและฝุ่นละออง ได้แก่ การอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำ การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณบด้นปลิงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว การกำจัดขยะมูลฝอย การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดน(บ้านวังโค) ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว การลดปริมาณฝุ่นละอองและเสียงดังรบกวนของรถบรรทุก การกำจัดน้ำเสียจากฟาร์มหมู การเฝ้าระวังการตัดไม้ทำลายป่า การเร่งรัดการออกโฉนดที่ดิน การปักแนวเขตที่สาธารณะ

#### 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร

6.1 การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการ อบต.และการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือกตั้ง โครงการ อบต.พบประชาชน

6.2 การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานส่วนตำบล สมาชิกสภา อบต.

6.3 ปรับปรุงอาคารที่ทำการ อบต. ได้แก่ ปรับปรุงอาคารที่ทำการ อบต.<sup>44</sup>

### 2.6.3 ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก  
(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี ศาสนา และวัฒนธรรม

(7) คู่้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น ตามความจำเป็นและสมควร

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ ตามความจำเป็นและเหมาะสม (ความเดิมในมาตรา 67 (8) ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดย มาตรา 14 และเพิ่มเติม (9) โดยมาตรา 15 ของ พ.ร.บ. สถาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ 2542 ตามลำดับ)

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจะทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

<sup>44</sup>องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา,  
<http://www.tamorsai.go.th>.



- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครอง ดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

(มาตรา 68 (12) และ (13) เพิ่มเติมในมาตรา 16 ของ พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ 2542)

มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 .67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้า ตามสมควรในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา 70 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการ ในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับ เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบังคับตำบล เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนด โทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้แต่โดยคณะกรรมการบริหารหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลต่อไปในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายใน 15 วัน นับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับตำบลดังกล่าว เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลนั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่าง

ข้อบังคับตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอไม่เห็นชอบด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาพบทวนร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่างข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยัน ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับข้อบังคับคืนจากนายอำเภอ หรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป (ความเดิมในมาตรา 71 วรรคสอง ถูกยกเลิก และใช้ความใหม่แทนแล้วโดยมาตรา 17 ของ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542)<sup>45</sup>

#### 2.6.4 นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร

##### 1. นโยบายด้านเศรษฐกิจ

###### วัตถุประสงค์

- เพื่อยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชน
- ลดปัญหาการว่างงาน

###### มาตรการดำเนินการ

- มุ่งส่งเสริมให้ครัวเรือนมีอาชีพเสริม โดยจัดตั้งกลุ่มอาชีพแก่สตรีอย่างน้อย 5 กลุ่ม
- สนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ โดยการจัดตั้งกองทุนเพื่อการประกอบอาชีพ 1 กองทุน โดยจัดสรรวงเงินเริ่มต้นจำนวน 800,000 บาท

##### 2. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

###### วัตถุประสงค์

- เพื่ออำนวยความสะดวกเรื่องสาธารณูปโภคในทุกด้านแก่ประชาชน

###### มาตรการดำเนินการ

- ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนลูกรังที่ชำรุด และเป็นเส้นทางที่มีความสำคัญในการสัญจรของประชาชน
- ก่อสร้างถนน คสล. สายที่มีบ้านเรือนของประชาชนอยู่หนาแน่น และมีความสำคัญในการสัญจร

<sup>45</sup> เรื่องเดียวกัน.

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขยายเขตไฟฟ้าไปยังบ้านเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขยายเขตโทรศัพท์มาภายในตำบล

### 3. นโยบายด้านสังคม

#### วัตถุประสงค์

- ให้ประชาชนมีสถานที่ออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์กีฬาอย่างเพียงพอ และเห็นความสำคัญของการกีฬา

- ให้เยาวชน และประชาชนทั่วไปรู้ เข้าใจถึงอันตรายของยาเสพติด และหาวิธีบำบัด รักษาผู้ที่ติดยาเสพติด

#### มาตรการดำเนินการ

- อบต. จัดสรรงบประมาณในการสร้างลานกีฬา และจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้แก่ละหมู่บ้าน

- จัดการแข่งขันกีฬาในตำบล เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี ส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกาย และใช้การเล่นกีฬาเป็นเครื่องต่อต้าน ป้องกันการมั่วสุมยาเสพติดของเยาวชน

- จัดอบรมเยาวชน ให้รู้ถึงภัยอันตรายของยาเสพติด

- ประสานงานกับตำรวจในการปราบปรามผู้จำหน่าย และผู้เสพยาเสพติด

- ประชาสัมพันธ์ ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการสอดส่องดูแลพฤติกรรมของบุตรหลาน

### 4. นโยบายด้านแหล่งน้ำ

#### วัตถุประสงค์

- ให้เกษตรกรมีน้ำใช้ในการเกษตรอย่างทั่วถึง และพอเพียง

- ให้ประชาชนมีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคที่สะอาด และพอเพียง

#### มาตรการดำเนินการ

- พัฒนาระบบการจัดการน้ำเพื่อการเกษตร เช่น การก่อสร้างกุดส่งน้ำ คสล. การก่อสร้างฝายน้ำล้น ปรับปรุงซ่อมแซมประตูระบายน้ำ การขุดสระกักเก็บน้ำ

- ขยายเขตประปาหมู่บ้าน

- ปรับปรุงระบบประปาที่มีอยู่เดิม

### 5. นโยบายด้านสาธารณสุข

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการเสริมสร้างสุขภาพ

- เพื่อให้เด็ก เยาวชน ประชาชน เป็นผู้มีความสุขภาค สุขนิสัยดี รู้จักรักษาความสะอาด และเจริญเติบโตเหมาะสมกับวัย

- เพื่อควบคุมโรคติดต่อ และโรคระบาดที่เกิดในชุมชนมาตรการดำเนินการ

- จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการวางแผนครอบครัว การดูแลครรภ์ การรักษาสุขภาพของคนในวัยทอง และผู้สูงอายุประชาสัมพันธ์เรื่องโรคระบาด และโรคติดต่อที่เกิดในชุมชน

#### 6. นโยบายด้านการเมือง การบริหาร

##### วัตถุประสงค์

- ให้ประชาชนได้รับการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองแบบประชาธิปไตย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ จากข้าราชการ พนักงานของรัฐอย่างรวดเร็วเป็นกันเอง

- เพื่อให้พนักงานส่วนตำบล สมาชิก อบต. มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมีความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม

##### มาตรการดำเนินการ

- จัดบอร์ดเพื่อปิดประกาศแนวนโยบายในการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของอบต. ในด้านต่าง ๆ

- รมรงค์ ส่งเสริม ประชาชนในตำบล ให้มีความรู้ ความเข้าใจในประชาคมทุกระดับ

- พัฒนาระบบบริหารการจัดการของหน่วยงานของรัฐในตำบล ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

- ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักการบริการที่แท้จริง อีกทั้งให้ความเป็นกันเองแก่ประชาชน

- โครงการการสัมมนา อบรมดูงาน ของพนักงานส่วนตำบล และสมาชิก อบต.

#### 7. นโยบายด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

##### วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมและรักษาประเพณี ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งกิจการศาสนาในชุมชน

- เพื่อให้เด็กที่จบการศึกษาภาคบังคับ เห็นประโยชน์ของการศึกษาและมีความตื่นตัวในเรื่องการเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น

- เพื่อให้เด็ก เยาวชน มีความมั่นใจในตนเอง กล้าแสดงออก และได้ทำกิจกรรมร่วมกัน

#### มาตรการดำเนินการ

- อบต.สนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาของประชาชน ทั้งทางศาสนาพุทธและอิสลาม

- อบต.สนับสนุนการจัดงานประเพณีเก่าแก่ ที่สืบทอดกันมา เช่น ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ ประเพณีชักพระ ฯลฯ

- โครงการแนะแนวการศึกษาต่อ ทั้งในระบบและนอกระบบ แก่นักเรียนชั้น ป.6, ม.3 (โรงเรียน ขยายโอกาส)

- โครงการจัดงานวันเด็ก

- โครงการอุดหนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่

#### 8. นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

##### วัดอุประสงค์

- ให้เห็นถึงความสำคัญของการมีป่าและสัตว์ป่า

- ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของความสะอาด และมีการกำจัดขยะอย่างถูก

##### สุขลักษณะ

- ให้บริเวณหมู่บ้านสะอาด ทัศนียภาพสวยงาม

#### มาตรการดำเนินการ

- จัดโครงการประกวดบ้านเรือนสะอาด หมู่บ้านสวยงาม

- โครงการค่ายสิ่งแวดล้อม<sup>46</sup>

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไชย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการตามนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล เพื่อดูแลช่วยเหลือประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เรื่องการพัฒนาการคมนาคม การพัฒนาไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาแหล่งน้ำ การพัฒนาคนและสังคม การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ฯลฯ

<sup>46</sup>เรื่องเดียวกัน.

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ติยาภรณ์ อ่อนมั่นคง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน<sup>47</sup>

เกรียงไกร ประพฤตินอก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในภารกิจบริการสาธารณะ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม” ผลการศึกษาพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง<sup>48</sup>

ไพศาล เมื่อกพุดผล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” โดยการศึกษาประชากร กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่า

---

<sup>47</sup>ติยาภรณ์ อ่อนมั่นคง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 92 หน้า.

<sup>48</sup>เกรียงไกร ประพฤตินอก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในภารกิจบริการสาธารณะ : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 63 หน้า.

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เพิ่มเกิดขึ้นใหม่ ยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทำให้ความสำเร็จในการทำงานยังไม่ปรากฏชัดเจน<sup>49</sup>

ประสิทธิ์ บัวเต้า ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน ด้านนิติบัญญัติ, ด้านการบริหารงาน, ด้านการบริการประชาชน และด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก และโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประชาชนพึงพอใจเกณฑ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก<sup>50</sup>

วรพงษ์ ปันทองศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการควบคุมปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ด้านการบริหารงานในเทศบาล และด้านการจัดหารายได้<sup>51</sup>

อิสรา ภูมาศ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

<sup>49</sup>ไพศาล เผือกพูลผล, “การปฏิรูประบอบราชการไทย : ทิศทางความก้าวหน้าและข้อจำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2546, 162 หน้า.

<sup>50</sup>ประสิทธิ์ บัวเต้า, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 106 หน้า.

<sup>51</sup>วรพงษ์ ปันทองศรี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 66 หน้า.

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารงาน ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริการประชาชน ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน<sup>52</sup>

ธีระ เอกบวรวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการมากที่สุด รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการมีน้ำใจมารยาทมีอิทธยาศัยเป็นกันเอง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือกประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบของประชาชนตาม เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001<sup>53</sup>

ชมพูนุช กาศสกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” จากการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางและในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อบต. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบโดยตลอด
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง และประเด็นที่

<sup>52</sup>อิสรา ภูมาศ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2546, 102 หน้า.

<sup>53</sup>ธีระ เอกบวรวงศ์, “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 160 หน้า.



ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การดำเนินงานพัฒนาตำบลของคณะกรรมการบริหาร ในด้านการส่งเสริมการศึกษา

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานส่วนตำบลจัดสถานที่ทำงาน ได้อย่างน่าอยู่ และนำทำงาน

4. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานในระดับปานกลาง เนื่องจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ไม่หมดทุกปัญหา

5. การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง และประเด็นที่ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.<sup>4</sup>

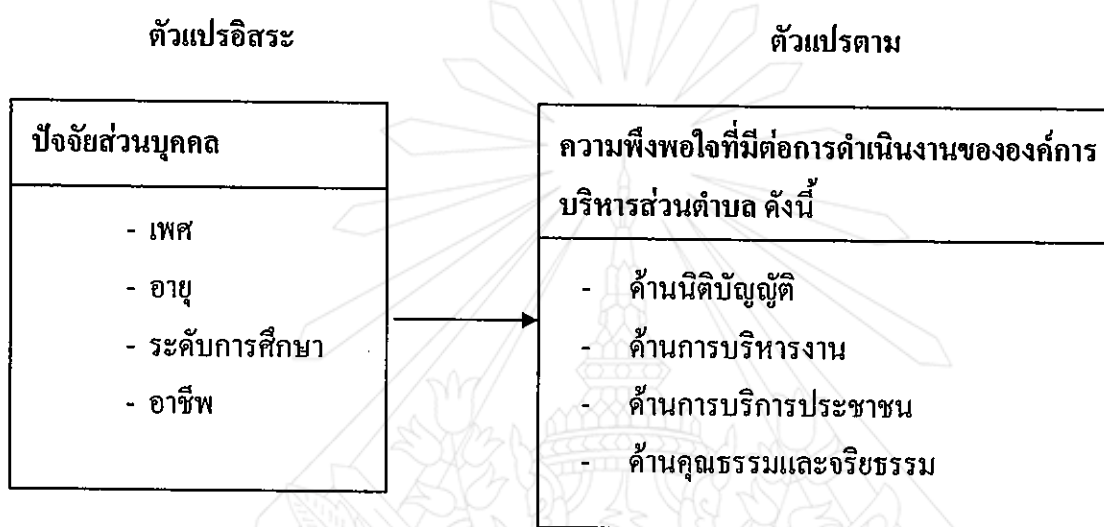
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นการแสดงออกในรูปการรับรู้สภาพการณ์ต่าง ๆ ตามระดับความพึงพอใจของบุคคลจากประสบการณ์สภาวะรอบ ๆ ตัว โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานของตัวเอง ความพึงพอใจสามารถวัดและประเมินได้โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ออกเป็น 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการประชาชน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

## 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในการบริหาร และหลักการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5 )

<sup>4</sup>ชมพูนุช กาศสกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 84 หน้า.

พ.ศ. 2546<sup>55</sup> รวมถึงผลงานวิจัย หลายเล่ม นำมาผสมผสาน สังเคราะห์ วิเคราะห์สรุปความได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการประชาชน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>55</sup> กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546, อ่างแล้ว, หน้า 19-27.

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 6,203 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 6,203 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05<sup>1</sup> ได้กลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่ม 361 คน

---

<sup>1</sup>สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 64.

### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

เทคนิควิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)<sup>2</sup> โดยการแจกแบบสอบถามกับประชาชนที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอ ไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม 2553 ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอ ไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยไม่เลือกว่าเป็นคนรู้จักหรือไม่ แต่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ 361 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอ ไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี 4 ด้าน จำนวน 24 ข้อ โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน<sup>3</sup> ดังนี้

|               |            |     |   |       |
|---------------|------------|-----|---|-------|
| มีความพึงพอใจ | มากที่สุด  | ให้ | 5 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจ | มาก        | ให้ | 4 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจ | ปานกลาง    | ให้ | 3 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจ | น้อย       | ให้ | 2 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจ | น้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม<sup>4</sup> ดังนี้

|           |             |            |               |           |
|-----------|-------------|------------|---------------|-----------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 - 5.00 | แปลความว่า | มีความพึงพอใจ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 - 4.50 | แปลความว่า | มีความพึงพอใจ | มาก       |

<sup>2</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 58.

<sup>3</sup>บุญชม ศรีสะอาด, วิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535), หน้า 99.

<sup>4</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 กำหนดจุดมุ่งหมายและ/หรือกรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการสร้าง

แบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

3.4.3 เขียนนิยามปฏิบัติการให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละลักษณะที่ต้องการวัด และสร้างข้อคำถามตามที่ได้นิยามไว้

3.4.4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และได้ค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 4 ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .89

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 มาจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 นำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย นำเรียนไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามและกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยได้ประสานไปยังปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยได้ให้พนักงานและนักศึกษาฝึกงานช่วยแจกแบบสอบถามโดยให้อธิบายการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างให้เข้าใจ ก่อนลงมือตอบแบบสอบถาม

3.5.3 หลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม ตรวจสอบ และนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสและนำข้อมูลมาลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปบันทึกในแผ่นข้อมูล (CD) แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F- test และเมื่อพบว่า ค่า F มีความแตกต่าง จึงทำการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

3.7.1 หากความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.7.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตร<sup>6</sup> ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

|       |              |     |                                     |
|-------|--------------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$     | แทน | สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น           |
|       | $N$          | แทน | จำนวนข้อคำถาม                       |
|       | $\sum S_i^2$ | แทน | ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ |
|       | $S^2$        | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนรวม              |

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร<sup>7</sup> ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

|       |     |     |   |
|-------|-----|-----|---|
| เมื่อ | $X$ | แทน | จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ |
|       | $N$ | แทน | จำนวนความถี่ทั้งหมด                             |

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร<sup>8</sup> ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

|       |           |     |                       |
|-------|-----------|-----|-----------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย             |
|       | $\sum fX$ | แทน | ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด |
|       | $N$       | แทน | จำนวนข้อมูลทั้งหมด    |

<sup>6</sup>เรื่องเดียวกัน.

<sup>7</sup>ธานินทร์ ศิลป์จารุ, วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเตอร์ พรินท์, 2550), หน้า 152.

<sup>8</sup>สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 70.

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร<sup>9</sup>  
ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

เมื่อ  $S.D.$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
 $\sum f(X - \bar{X})^2$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสอง  
 ของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว  
 $N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.6 การวิเคราะห์โดยหาค่า t- test จากสูตร<sup>10</sup> ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$\bar{X}_1$  แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1  
 $\bar{X}_2$  แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2  
 $S_1^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1  
 $S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2  
 $n_1$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน กลุ่มที่ 1  
 $n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 74.

<sup>10</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 84.



### 3.7.7 การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร<sup>11</sup> ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|        |     |                          |
|--------|-----|--------------------------|
| $F$    | แทน | ค่าการแจกแจงของ F        |
| $MS_b$ | แทน | ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม |
| $MS_w$ | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม    |

3.7.8 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)



<sup>11</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 89.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยนำเสนอผลออกเป็นหมวดหมู่และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

|           |     |  |
|-----------|-----|--|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)   |
| S.D.      | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                        |
| df        | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ  |
| SS        | แทน | ผลรวมกำลังสองของคะแนน  |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน                                |
| t         | แทน | t distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม        |
| F         | แทน | F distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม |
| P value   | แทน | ค่าที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน             |
| ***       | แทน | ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001                               |

#### 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 193   | 53.46  |
| หญิง | 168   | 46.54  |
| รวม  | 361   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 193คน คิดเป็นร้อยละ 53.46 และเป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.54

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

| อายุ                | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 88    | 24.38  |
| 30-40 ปี            | 100   | 27.70  |
| 41-50 ปี            | 92    | 25.48  |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 81    | 22.44  |
| รวม                 | 361   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະงะจังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และมีอายุ 41-50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 มีอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.44 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา   | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา      | 99    | 27.42  |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 90    | 24.93  |
| อนุปริญญา/ปวส.  | 85    | 23.54  |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 87    | 24.11  |
| รวม             | 361   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະงะจังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวนทั้งสิ้น 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.93 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวนทั้งสิ้น 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.54 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 87    | 24.11  |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  | 89    | 24.65  |
| เกษตรกร/รับจ้าง       | 107   | 29.64  |
| แม่บ้าน นักศึกษา      | 78    | 21.60  |
| รวม                   | 361   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภอนະจังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.64 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวนทั้งสิ้น 89คน คิดเป็นร้อยละ 24.65 มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 มีอาชีพ แม่บ้าน นักศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 น้อยที่สุด



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชน

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ |      |       |
|----------------------------|------------------|------|-------|
|                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.83             | 1.11 | มาก   |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.70             | 1.06 | มาก   |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.86             | 1.12 | มาก   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.68             | 1.15 | มาก   |
| รวม                        | 3.77             | 1.11 | มาก   |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ |      |       |
|----------------------------|------------------|------|-------|
|                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.83             | 1.11 | มาก   |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.70             | 1.06 | มาก   |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.86             | 1.12 | มาก   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.68             | 1.15 | มาก   |
| รวม                        | 3.77             | 1.11 | มาก   |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ

| ด้านนิติบัญญัติ   | ระดับความพึงพอใจ |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน   | 3.95             | 1.23 | มาก   |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                              | 3.86             | 1.14 | มาก   |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับฟังการพิจารณาข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล                            | 3.87             | 1.12 | มาก   |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามที่ด้วยความเหมาะสม | 3.76             | 1.03 | มาก   |
| 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม                       | 3.74             | 1.01 | มาก   |
| รวม   | 3.83             | 1.11 | มาก   |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามที่ด้วยความเหมาะสม และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน

| ด้านการบริหารงาน   | ระดับความพึงพอใจ |      |       |
|--|------------------|------|-------|
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสม                          | 3.58             | 1.03 | มาก   |
| 2. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและเหมาะสม                                     | 3.75             | 1.07 | มาก   |
| 3. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ | 3.84             | 1.03 | มาก   |
| 4. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม    | 3.77             | 1.11 | มาก   |
| 5. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม            | 3.56             | 1.07 | มาก   |
| รวม  | 3.70             | 1.06 | มาก   |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน

| ด้านการบริการประชาชน  | ระดับความพึงพอใจ |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                       | 3.72             | 1.08 | มาก   |
| 2. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.73             | 1.10 | มาก   |
| 3. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นไปอย่างเหมาะสม              | 3.87             | 1.16 | มาก   |
| 4. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคารสถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม         | 4.04             | 1.13 | มาก   |
| 5. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม   | 3.97             | 1.14 | มาก   |
| รวม   | 3.86             | 1.12 | มาก   |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรม  
และจริยธรรม

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |
|---|------------------|-------------|------------|
|   | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม        | 3.67             | 1.16        | มาก        |
| 2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                    | 3.79             | 1.12        | มาก        |
| 3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                                   | 3.62             | 1.16        | มาก        |
| 4. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ       | 3.65             | 1.18        | มาก        |
| 5. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                  | 3.68             | 1.14        | มาก        |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                                | 3.82             | 1.26        | มาก        |
| 7. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม | 3.68             | 1.17        | มาก        |
| 8. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม               | 3.68             | 1.13        | มาก        |
| 9. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้                                   | 3.56             | 1.05        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.68</b>      | <b>1.15</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ |      |       |           |      |       |
|----------------------------|------------------|------|-------|-----------|------|-------|
|                            | ชาย              |      |       | หญิง      |      |       |
|                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.79             | 1.13 | มาก   | 3.88      | 1.08 | มาก   |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.65             | 1.09 | มาก   | 3.76      | 1.03 | มาก   |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.79             | 1.14 | มาก   | 3.95      | 1.10 | มาก   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.62             | 1.16 | มาก   | 3.75      | 1.14 | มาก   |
| รวม                        | 3.71             | 1.13 | มาก   | 3.84      | 1.09 | มาก   |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริหารงาน และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

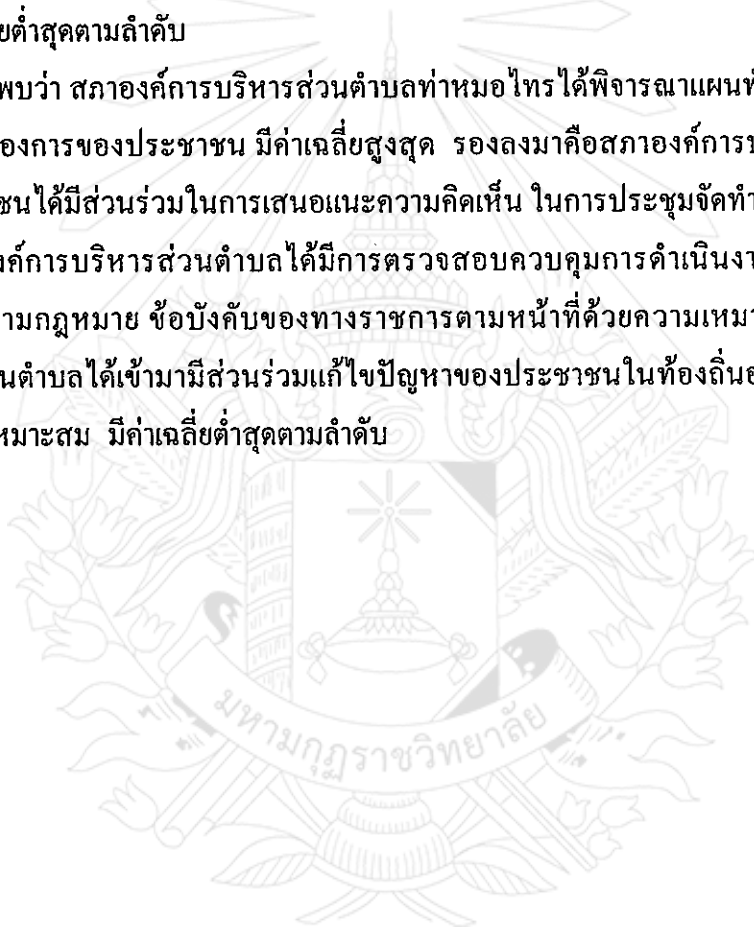
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ  
จำแนกตามเพศ

| ด้านนิติบัญญัติ  | ระดับความพึงพอใจ |      |       |           |      |         |
|--|------------------|------|-------|-----------|------|---------|
|  | ชาย              |      |       | หญิง      |      |         |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน  | 3.88             | 1.22 | มาก   | 4.02      | 1.24 | มาก     |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                                   | 3.78             | 1.16 | มาก   | 3.95      | 1.12 | มาก     |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล                                | 3.86             | 1.14 | มาก   | 3.87      | 1.09 | มาก     |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการ ตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม | 3.75             | 1.07 | มาก   | 3.78      | 0.98 | ปานกลาง |
| 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้องรวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม                             | 3.70             | 1.06 | มาก   | 3.78      | 0.96 | ปานกลาง |
| รวม  | 3.79             | 1.13 | มาก   | 3.88      | 1.08 | มาก     |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ โดยรวม เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม สภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน จำแนกตามเพศ

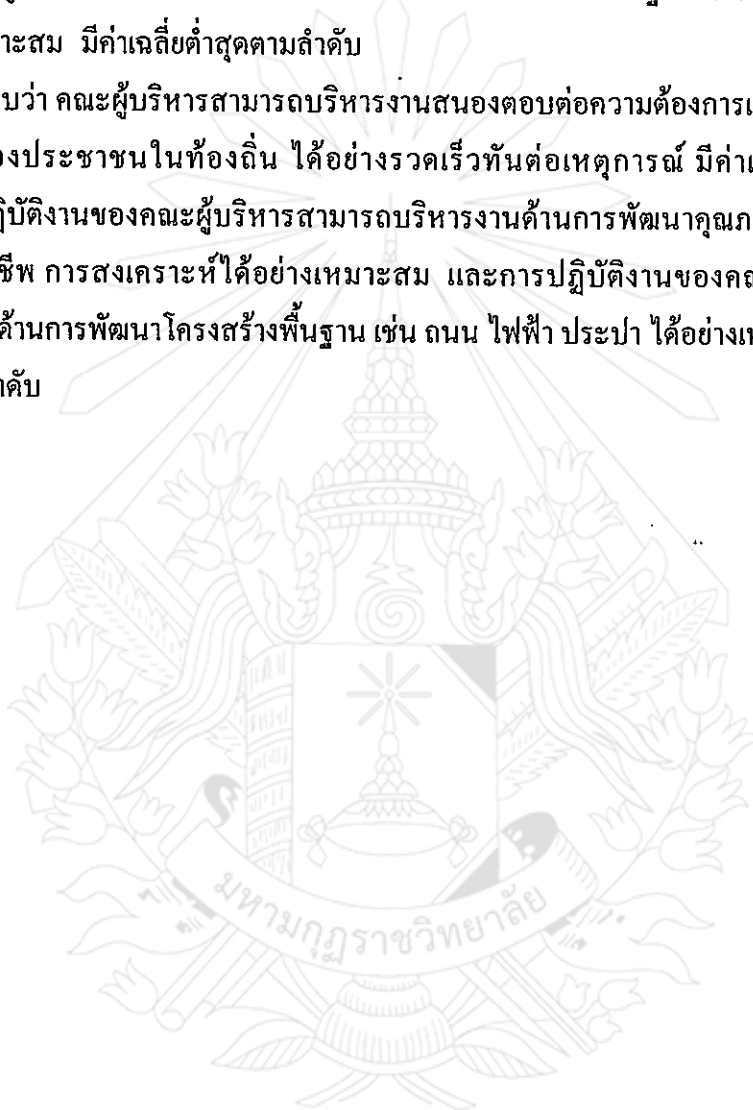
| ด้านการบริหารงาน   | ระดับความพึงพอใจ |             |            |             |             |            |
|--|------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
|  | ชาย              |             |            | หญิง        |             |            |
|  | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
| 1. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสม                             | 3.53             | 1.05        | มาก        | 3.64        | 1.00        | มาก        |
| 2. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง โปร่งใสและเหมาะสม                                      | 3.70             | 1.10        | มาก        | 3.80        | 1.04        | มาก        |
| 3. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองตอบต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ | 3.81             | 1.08        | มาก        | 3.87        | 0.98        | มาก        |
| 4. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม       | 3.69             | 1.13        | มาก        | 3.85        | 1.08        | มาก        |
| 5. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม              | 3.52             | 1.08        | มาก        | 3.61        | 1.05        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.65</b>      | <b>1.09</b> | <b>มาก</b> | <b>3.76</b> | <b>1.03</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน โดยรวม เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน จำแนกตามเพศ

| ด้านการบริการประชาชน  | ระดับความพึงพอใจ |             |            |             |             |            |
|---|------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
|   | ชาย              |             |            | หญิง        |             |            |
|   | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
| 1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                       | 3.66             | 1.11        | มาก        | 3.78        | 1.05        | มาก        |
| 2. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.69             | 1.10        | มาก        | 3.77        | 1.10        | มาก        |
| 3. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นไปอย่างเหมาะสม              | 3.79             | 1.18        | มาก        | 3.97        | 1.14        | มาก        |
| 4. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม        | 3.94             | 1.16        | มาก        | 4.15        | 1.09        | มาก        |
| 5. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาตอนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม    | 3.85             | 1.16        | มาก        | 4.10        | 1.11        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.79</b>      | <b>1.14</b> | <b>มาก</b> | <b>3.95</b> | <b>1.10</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน โดยรวม เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ

ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบ และแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการ จัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำ ในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการ ปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไป อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรม และจริยธรรม จำแนกตามเพศ

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ |      |       |           |      |       |
|---|------------------|------|-------|-----------|------|-------|
|   | ชาย              |      |       | หญิง      |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และ สงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือด ร้อนอย่างเหมาะสม | 3.70             | 1.15 | มาก   | 3.64      | 1.18 | มาก   |
| 2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็น แบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม               | 3.75             | 1.13 | มาก   | 3.86      | 1.11 | มาก   |
| 3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                              | 3.56             | 1.17 | มาก   | 3.69      | 1.15 | มาก   |
| 4. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ | 3.63             | 1.18 | มาก   | 3.67      | 1.20 | มาก   |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |           |      |       |
|---|------------------|------|---------|-----------|------|-------|
|   | ชาย              |      |         | หญิง      |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 5. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                  | 3.65             | 1.14 | มาก     | 3.71      | 1.14 | มาก   |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                                | 3.70             | 1.26 | มาก     | 3.97      | 1.23 | มาก   |
| 7. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม | 3.57             | 1.17 | มาก     | 3.81      | 1.16 | มาก   |
| 8. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม               | 3.59             | 1.15 | มาก     | 3.78      | 1.09 | มาก   |
| 9. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้                                   | 3.49             | 1.07 | ปานกลาง | 3.64      | 1.03 | มาก   |
| รวม   | 3.62             | 1.16 | มาก     | 3.75      | 1.14 | มาก   |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม คณะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไชร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |       |
|----------------------------|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|-------|
|                            | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |       |
|                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.56             | 1.11 | มาก     | 3.97       | 1.12 | มาก   | 4.00       | 0.99 | มาก   | 3.78                | 1.15 | มาก   |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.38             | 1.07 | ปานกลาง | 3.84       | 1.07 | มาก   | 3.90       | 0.95 | มาก   | 3.65                | 1.09 | มาก   |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.48             | 1.11 | ปานกลาง | 4.00       | 1.12 | มาก   | 4.10       | 1.00 | มาก   | 3.84                | 1.17 | มาก   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.40             | 1.08 | ปานกลาง | 3.79       | 1.19 | มาก   | 3.96       | 1.04 | มาก   | 3.55                | 1.20 | มาก   |
| รวม                        | 3.46             | 1.09 | ปานกลาง | 3.90       | 1.12 | มาก   | 3.99       | 0.99 | มาก   | 3.70                | 1.15 | มาก   |

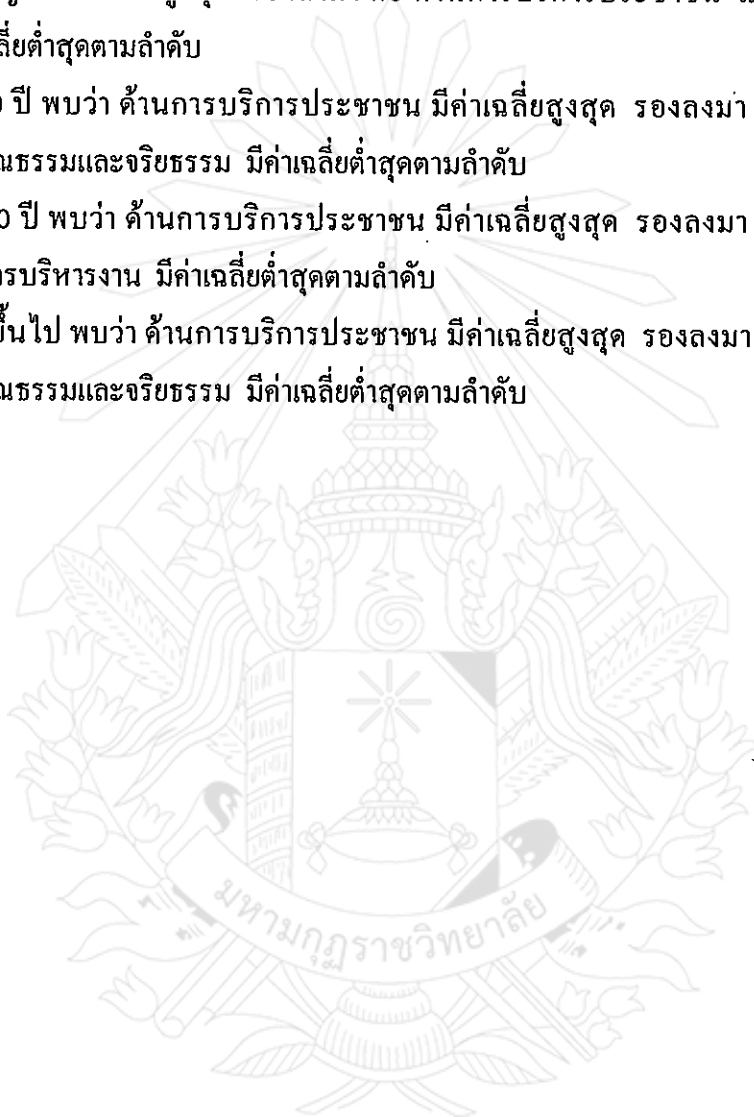
จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 30-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านนิติบัญญัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 30-40 ปี พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ จำแนกตามอายุ

| ด้านนิติบัญญัติ  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |       |
|--|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|-------|
|  | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |       |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน  | 3.62             | 1.18 | มาก     | 4.05       | 1.24 | มาก   | 4.24       | 1.15 | มาก   | 3.84                | 1.30 | มาก   |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                                 | 3.49             | 1.12 | ปานกลาง | 4.07       | 1.14 | มาก   | 3.91       | 1.07 | มาก   | 3.94                | 1.16 | มาก   |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล                              | 3.68             | 1.16 | มาก     | 3.98       | 1.12 | มาก   | 4.05       | 1.01 | มาก   | 3.72                | 1.15 | มาก   |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหารเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม | 3.50             | 1.09 | ปานกลาง | 3.96       | 1.03 | มาก   | 3.84       | 0.88 | มาก   | 3.73                | 1.06 | มาก   |



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

| ด้านนิติบัญญัติ   | ระดับความพึงพอใจ |      |       |            |      |       |            |      |       |                     |      |       |
|---|------------------|------|-------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|-------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |       | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล |
| 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม | 3.51             | 1.02 | มาก   | 3.81       | 1.06 | มาก   | 3.94       | 0.87 | มาก   | 3.67                | 1.06 | มาก   |
| รวม   | 3.56             | 1.11 | มาก   | 3.97       | 1.12 | มาก   | 4.00       | 0.99 | มาก   | 3.78                | 1.15 | มาก   |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 30-40 ปี พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไชร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน จำแนกตามอายุ

| ด้านการบริหารงาน  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |       |
|---|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|-------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล |
| 1. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้อย่างเหมาะสม                                | 3.32             | 1.06 | ปานกลาง | 3.70       | 1.05 | มาก   | 3.75       | 0.88 | มาก   | 3.54                | 1.08 | มาก   |
| 2. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและเหมาะสม  | 3.45             | 1.04 | ปานกลาง | 3.85       | 1.12 | มาก   | 4.01       | 0.92 | มาก   | 3.64                | 1.14 | มาก   |
| 3. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองตอบต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ | 3.45             | 1.07 | ปานกลาง | 4.07       | 1.00 | มาก   | 4.01       | 0.94 | มาก   | 3.79                | 1.02 | มาก   |

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

| ด้านการบริหารงาน   | ระดับความพึงพอใจ |             |                |             |             |            |             |             |            |                     |             |            |
|--|------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------------|-------------|------------|
|  | ต่ำกว่า 30 ปี    |             |                | 30 - 40 ปี  |             |            | 41 - 50 ปี  |             |            | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |             |            |
|  | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล          | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      | $\bar{X}$           | S.D.        | แปลผล      |
|  |                  |             |                |             |             |            |             |             |            |                     |             |            |
| 4. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม | 3.36             | 1.10        | ปานกลาง        | 3.92        | 1.08        | มาก        | 3.98        | 1.05        | มาก        | 3.78                | 1.12        | มาก        |
| 5. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม        | 3.32             | 1.07        | ปานกลาง        | 3.66        | 1.08        | มาก        | 3.77        | 0.98        | มาก        | 3.48                | 1.10        | ปานกลาง    |
| <b>รวม</b>   | <b>3.38</b>      | <b>1.07</b> | <b>ปานกลาง</b> | <b>3.84</b> | <b>1.07</b> | <b>มาก</b> | <b>3.90</b> | <b>0.95</b> | <b>มาก</b> | <b>3.65</b>         | <b>1.09</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 30-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง โปร่งใส และเหมาะสม คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 30-40 ปี พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง โปร่งใสและเหมาะสม คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนง จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ของประชาชน จำแนกตามอายุ

| ด้านการบริการประชาชน  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |       |
|---|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|-------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล |
| 1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบ และแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม                         | 3.34             | 1.08 | ปานกลาง | 3.88       | 1.06 | มาก   | 3.93       | 1.02 | มาก   | 3.68                | 1.07 | มาก   |
| 2. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการ ประชาชนที่มีติดต่อกับงานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.51             | 1.04 | มาก     | 3.83       | 1.16 | มาก   | 3.90       | 0.95 | มาก   | 3.64                | 1.21 | มาก   |
| 3. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชน ได้รับทราบเป็นไปอย่างเหมาะสม                 | 3.43             | 1.18 | ปานกลาง | 4.04       | 1.10 | มาก   | 4.11       | 1.11 | มาก   | 3.88                | 1.15 | มาก   |
| 4. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาด เรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม           | 3.57             | 1.11 | มาก     | 4.21       | 1.12 | มาก   | 4.27       | 0.95 | มาก   | 4.06                | 1.21 | มาก   |

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

| ด้านการบริการประชาชน   | ระดับความพึงพอใจ |      |             |  |            |      |       |  |            |      |       |  |                     |      |       |  |
|--|------------------|------|-------------|--|------------|------|-------|--|------------|------|-------|--|---------------------|------|-------|--|
|  | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |             |  | 30 - 40 ปี |      |       |  | 41 - 50 ปี |      |       |  | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |       |  |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล       |  | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล |  | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล |  | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล |  |
| 5. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการ<br>กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต<br>อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.57             | 1.14 | มาก         |  | 4.08       | 1.14 | มาก   |  | 4.27       | 0.98 | มาก   |  | 3.96                | 1.21 | มาก   |  |
| รวม  | 3.48             | 1.11 | ปาน<br>กลาง |  | 4.00       | 1.12 | มาก   |  | 4.10       | 1.00 | มาก   |  | 3.84                | 1.17 | มาก   |  |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 30-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 30-40 ปี พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະ  
จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ของประชาชน จำแนกตามอายุ

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |         |
|--|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|---------|
|  | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |         |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล   |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และ<br>สงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บ<br>ร้อนอย่างเหมาะสม | 3.59             | 1.02 | มาก     | 3.75       | 1.25 | มาก   | 3.81       | 1.09 | มาก   | 3.49                | 1.27 | ปานกลาง |
| 2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็น<br>แบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                | 3.46             | 1.08 | ปานกลาง | 3.93       | 1.13 | มาก   | 3.98       | 1.04 | มาก   | 3.76                | 1.17 | มาก     |
| 3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่ง<br>ใส ตรวจสอบได้                              | 3.31             | 1.07 | ปานกลาง | 3.71       | 1.20 | มาก   | 3.89       | 1.05 | มาก   | 3.54                | 1.23 | มาก     |
| 4. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้<br>ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่<br>ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ  | 3.40             | 1.15 | ปานกลาง | 3.76       | 1.17 | มาก   | 3.83       | 1.19 | มาก   | 3.58                | 1.20 | มาก     |

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |         |
|---|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|---------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |         |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล   |
| 5. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                 | 3.48             | 0.99 | ปานกลาง | 3.79       | 1.22 | มาก   | 3.85       | 1.06 | มาก   | 3.58                | 1.25 | มาก     |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้                                | 3.49             | 1.19 | ปานกลาง | 3.89       | 1.31 | มาก   | 4.29       | 1.02 | มาก   | 3.58                | 1.34 | มาก     |
| 7. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม | 3.21             | 1.05 | ปานกลาง | 3.88       | 1.20 | มาก   | 3.92       | 1.08 | มาก   | 3.68                | 1.23 | มาก     |
| 8. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม               | 3.43             | 1.13 | ปานกลาง | 3.73       | 1.16 | มาก   | 4.16       | 0.93 | มาก   | 3.34                | 1.11 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.19(ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |            |      |       |            |      |       |                     |      |         |
|---|------------------|------|---------|------------|------|-------|------------|------|-------|---------------------|------|---------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี    |      |         | 30 - 40 ปี |      |       | 41 - 50 ปี |      |       | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |         |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$  | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$           | S.D. | แปลผล   |
| 9. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 3.25             | 1.02 | ปานกลาง | 3.70       | 1.09 | มาก   | 3.88       | 0.95 | มาก   | 3.37                | 1.05 | ปานกลาง |
| รวม   | 3.40             | 1.08 | ปานกลาง | 3.79       | 1.19 | มาก   | 3.96       | 1.04 | มาก   | 3.55                | 1.20 | มาก     |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 30-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 30-40 ปี พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดีเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดีเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไชย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|----------------------------|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|                            | ประถมศึกษา       |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.49             | 1.12 | ปานกลาง | 4.11            | 1.06 | มาก   | 3.98           | 1.01 | มาก   | 3.81            | 1.14 | มาก   |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.34             | 1.06 | ปานกลาง | 3.95            | 1.03 | มาก   | 3.83           | 0.96 | มาก   | 3.72            | 1.09 | มาก   |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.43             | 1.11 | ปานกลาง | 4.13            | 1.07 | มาก   | 4.03           | 1.02 | มาก   | 3.91            | 1.16 | มาก   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.35             | 1.08 | ปานกลาง | 3.89            | 1.17 | มาก   | 3.93           | 1.04 | มาก   | 3.61            | 1.20 | มาก   |
| รวม                        | 3.40             | 1.09 | ปานกลาง | 4.02            | 1.08 | มาก   | 3.95           | 1.01 | มาก   | 3.76            | 1.15 | มาก   |

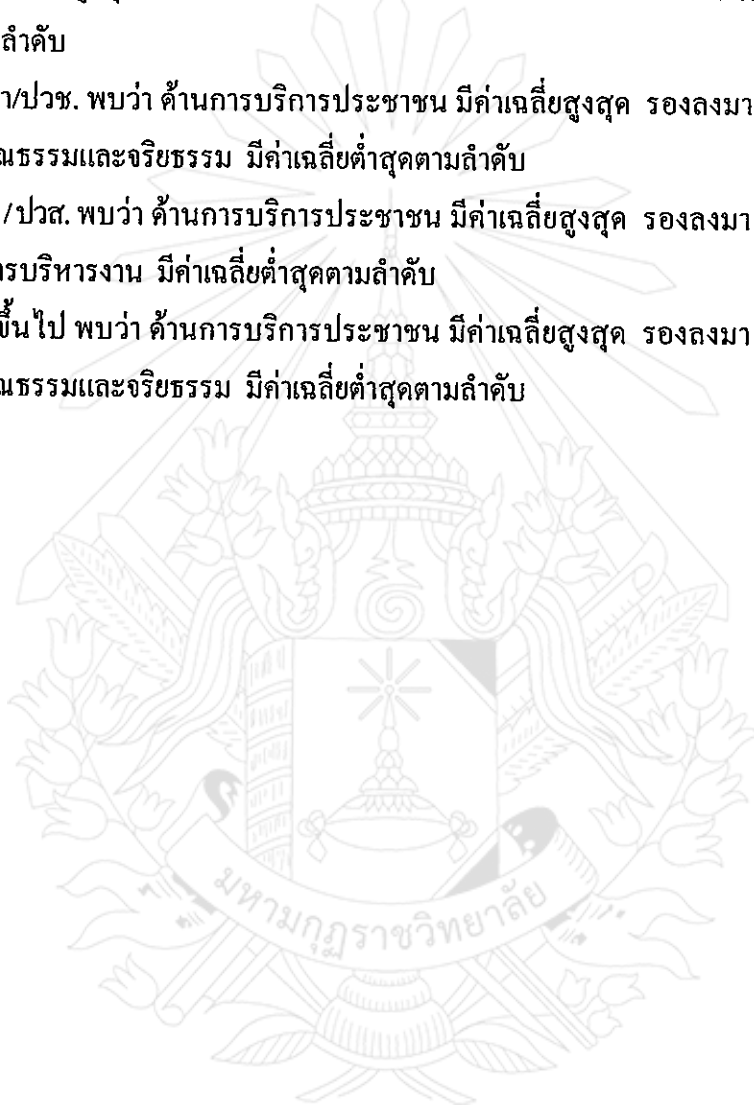
จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประถมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประถมศึกษา พบว่า ด้านนิติบัญญัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอดงมะดะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ด้านนิติบัญญัติ  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|--|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|  | ประถมศึกษา       |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน  | 3.60             | 1.20 | มาก     | 4.14            | 1.19 | มาก   | 4.18           | 1.18 | มาก   | 3.92            | 1.29 | มาก   |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                                  | 3.39             | 1.13 | ปานกลาง | 4.23            | 1.04 | มาก   | 3.99           | 1.08 | มาก   | 3.87            | 1.15 | มาก   |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล                                  | 3.61             | 1.16 | มาก     | 4.11            | 1.07 | มาก   | 4.01           | 1.02 | มาก   | 3.77            | 1.15 | มาก   |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหารเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม | 3.43             | 1.09 | ปานกลาง | 4.09            | 0.97 | มาก   | 3.83           | 0.91 | มาก   | 3.73            | 1.03 | มาก   |

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

| ด้านนิติบัญญัติ | ระดับความพึงพอใจ  |             |                |                 |             |            |                |             |            |                 |             |            |
|-----------------|---|-------------|----------------|-----------------|-------------|------------|----------------|-------------|------------|-----------------|-------------|------------|
|                 | ประถมศึกษา  |             |                | มัธยมศึกษา/ปวช. |             |            | อนุปริญาต/ปวส. |             |            | ปริญญาตรีขึ้นไป |             |            |
|                 | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล          | $\bar{X}$       | S.D.        | แปลผล      | $\bar{X}$      | S.D.        | แปลผล      | $\bar{X}$       | S.D.        | แปลผล      |
|                 | 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม | 3.41        | 1.02           | ปานกลาง         | 3.97        | 1.01       | มาก            | 3.88        | 0.85       | มาก             | 3.73        | 1.07       |
| <b>รวม</b>      | <b>3.49</b>   | <b>1.12</b> | <b>ปานกลาง</b> | <b>4.11</b>     | <b>1.06</b> | <b>มาก</b> | <b>3.98</b>    | <b>1.01</b> | <b>มาก</b> | <b>3.81</b>     | <b>1.14</b> | <b>มาก</b> |



จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ โดยรวม ประถมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประถมศึกษา พบว่า สภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า สภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า สภากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และสภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า สภากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล และสภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม สภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไชย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ด้านการบริหารงาน  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|---|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|   | ประถมศึกษา       |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 1. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล ที่วางไว้อย่างเหมาะสม                               | 3.28             | 1.05 | ปานกลาง | 3.79            | 1.02 | มาก   | 3.73           | 0.92 | มาก   | 3.57            | 1.05 | มาก   |
| 2. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใส และเหมาะสม                                      | 3.40             | 1.04 | ปานกลาง | 3.97            | 1.09 | มาก   | 3.93           | 0.91 | มาก   | 3.73            | 1.15 | มาก   |
| 3. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองตอบต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ | 3.41             | 1.06 | ปานกลาง | 4.20            | 0.94 | มาก   | 3.93           | 0.93 | มาก   | 3.87            | 1.03 | มาก   |

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

| ด้านการบริหารงาน  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |               |      |       |                |      |       |
|---|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|---------------|------|-------|----------------|------|-------|
|   | ประดอมศึกษา      |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญา/ปวส. |      |       | ปริญาตรีขึ้นไป |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$     | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล |
| 4. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อีทีพี การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม | 3.32             | 1.09 | ปานกลาง | 4.04            | 1.04 | มาก   | 3.89          | 1.05 | มาก   | 3.86           | 1.12 | มาก   |
| 5. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม         | 3.28             | 1.06 | ปานกลาง | 3.75            | 1.07 | มาก   | 3.69          | 0.98 | มาก   | 3.56           | 1.11 | มาก   |
| รวม   | 3.34             | 1.06 | ปานกลาง | 3.95            | 1.03 | มาก   | 3.83          | 0.96 | มาก   | 3.72           | 1.09 | มาก   |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน โดยรวม ประถมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประถมศึกษา พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและเหมาะสม และ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและเหมาะสม คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະ  
จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ด้านการบริการประชาชน   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|--|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|  | ประถมศึกษา       |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                      | 3.30             | 1.07 | ปานกลาง | 4.00            | 1.02 | มาก   | 3.85           | 1.02 | มาก   | 3.77            | 1.08 | มาก   |
| 2. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มติดัดต่องานด้วยความรวดเร็วสุภาพเรียบร้อยเป็นอย่างดีเหมาะสม | 3.45             | 1.04 | ปานกลาง | 3.93            | 1.14 | มาก   | 3.87           | 0.97 | มาก   | 3.69            | 1.18 | มาก   |
| 3. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นอย่างดีเหมาะสม             | 3.36             | 1.17 | ปานกลาง | 4.18            | 1.04 | มาก   | 4.03           | 1.13 | มาก   | 3.95            | 1.15 | มาก   |
| 4. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางการ สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้เป็นอย่างดีเหมาะสม          | 3.50             | 1.11 | ปานกลาง | 4.37            | 1.04 | มาก   | 4.21           | 0.96 | มาก   | 4.13            | 1.19 | มาก   |

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

| ด้านการบริการประชาชน   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |               |      |       |                |      |       |
|--|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|---------------|------|-------|----------------|------|-------|
|  | ประดอมศึกษา      |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญา/ปวส. |      |       | ปริญาตรีขึ้นไป |      |       |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$     | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล |
|  |                  |      |         |                 |      |       |               |      |       |                |      |       |
| 5. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการ<br>กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต<br>อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.50             | 1.14 | ปานกลาง | 4.19            | 1.09 | มาก   | 4.21          | 1.00 | มาก   | 4.03           | 1.19 | มาก   |
| รวม  | 3.43             | 1.11 | ปานกลาง | 4.13            | 1.07 | มาก   | 4.03          | 1.02 | มาก   | 3.91           | 1.16 | มาก   |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน โดยรวม ประถมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประถมศึกษา พบว่าการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัด โต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัด โต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัด โต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัด โต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไซ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|--|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|  | ประถมศึกษา       |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และ<br>สงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บ<br>ร้อนอย่างเหมาะสม | 3.52             | 1.03 | มาก     | 3.83            | 1.25 | มาก   | 3.81           | 1.10 | มาก   | 3.53            | 1.26 | มาก   |
| 2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็น<br>แบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                | 3.42             | 1.08 | ปานกลาง | 4.03            | 1.09 | มาก   | 3.99           | 1.04 | มาก   | 3.78            | 1.16 | มาก   |
| 3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่ง<br>ใส ตรวจสอบได้                              | 3.27             | 1.07 | ปานกลาง | 3.81            | 1.20 | มาก   | 3.80           | 1.04 | มาก   | 3.64            | 1.25 | มาก   |
| 4. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้<br>ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่<br>ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ  | 3.35             | 1.14 | ปานกลาง | 3.87            | 1.16 | มาก   | 3.73           | 1.19 | มาก   | 3.68            | 1.21 | มาก   |



ตารางที่ 4.24(ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|---|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|   | ประจําศึกษา      |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|   | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 5. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็น<br>แบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                      | 3.42             | 1.00 | ปานกลาง | 3.90            | 1.21 | มาก   | 3.76           | 1.05 | มาก   | 3.67            | 1.25 | มาก   |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต<br>โปร่งใส ตรวจสอบได้                                     | 3.44             | 1.21 | ปานกลาง | 3.97            | 1.28 | มาก   | 4.27           | 1.02 | มาก   | 3.68            | 1.34 | มาก   |
| 7. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วน<br>ตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และ<br>สงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือด<br>ร้อนอย่างเหมาะสม | 3.15             | 1.05 | ปานกลาง | 4.01            | 1.16 | มาก   | 4.01           | 1.07 | มาก   | 3.63            | 1.20 | มาก   |
| 8. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วน<br>ตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี<br>เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่าง<br>เหมาะสม                | 3.36             | 1.13 | ปานกลาง | 3.82            | 1.15 | มาก   | 4.15           | 0.92 | มาก   | 3.44            | 1.13 | มาก   |

ตารางที่ 4.24(ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |                 |      |       |                |      |       |                 |      |       |
|--|------------------|------|---------|-----------------|------|-------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------|
|  | ประถมศึกษา       |      |         | มัธยมศึกษา/ปวช. |      |       | อนุปริญญา/ปวส. |      |       | ปริญญาตรีขึ้นไป |      |       |
|  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$      | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล |
| 9. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 3.19             | 1.02 | ปานกลาง | 3.80            | 1.06 | มาก   | 3.89           | 0.96 | มาก   | 3.41            | 1.03 | มาก   |
| รวม  | 3.35             | 1.08 | ปานกลาง | 3.89            | 1.17 | มาก   | 3.93           | 1.04 | มาก   | 3.61            | 1.20 | มาก   |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม ประถมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประถมศึกษา พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดีเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไชย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ      |      |         |                      |      |       |                   |      |       |                  |      |       |
|----------------------------|-----------------------|------|---------|----------------------|------|-------|-------------------|------|-------|------------------|------|-------|
|                            | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      |         | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |      |       | เกษตรกรรม/รับจ้าง |      |       | แม่บ้าน/นักศึกษา |      |       |
|                            | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$            | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$         | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.56                  | 1.12 | มาก     | 3.90                 | 1.13 | มาก   | 4.05              | 1.00 | มาก   | 3.77             | 1.15 | มาก   |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.37                  | 1.07 | ปานกลาง | 3.74                 | 1.05 | มาก   | 3.99              | 0.95 | มาก   | 3.62             | 1.10 | มาก   |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.48                  | 1.11 | ปานกลาง | 3.92                 | 1.12 | มาก   | 4.17              | 0.99 | มาก   | 3.81             | 1.17 | มาก   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.40                  | 1.08 | ปานกลาง | 3.83                 | 1.17 | มาก   | 3.91              | 1.09 | มาก   | 3.53             | 1.19 | มาก   |
| รวม                        | 3.45                  | 1.09 | ปานกลาง | 3.85                 | 1.12 | มาก   | 4.03              | 1.01 | มาก   | 3.68             | 1.15 | มาก   |

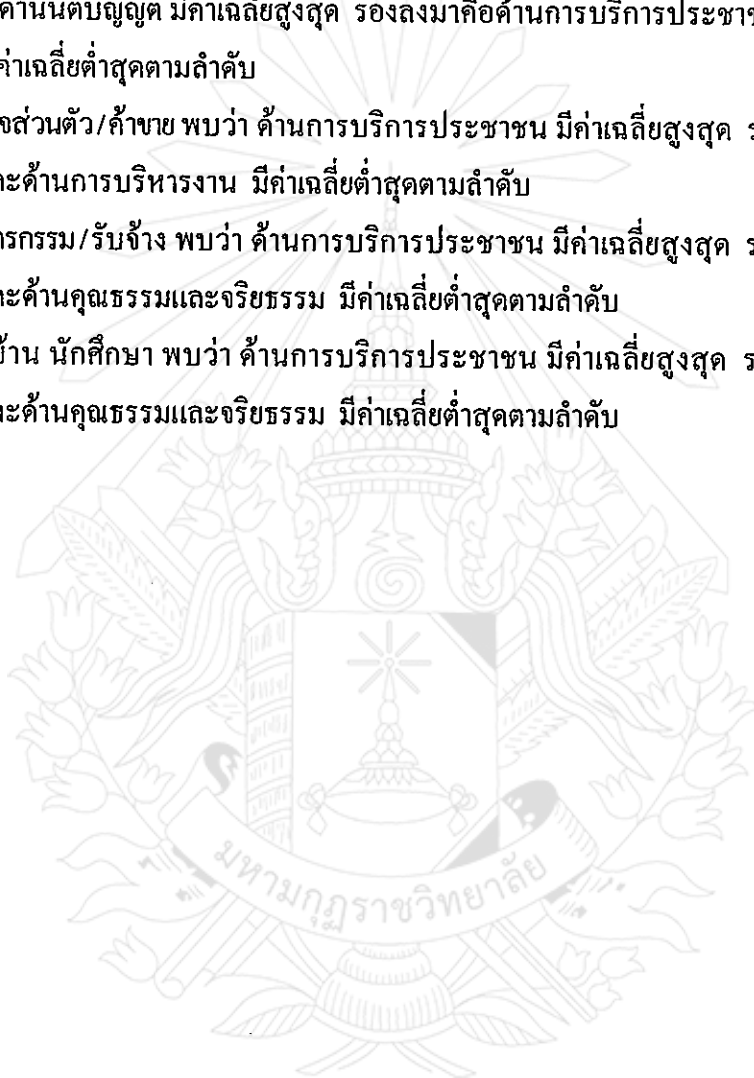
จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง และอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านนิติบัญญัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการบริการประชาชน และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพแม่บ้าน นักศึกษา พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของการบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ จำแนกตามอาชีพ

| ด้านนิติบัญญัติ  | ระดับความพึงพอใจ      |      |                      |           |                 |       |                  |      |       |           |      |       |
|--|-----------------------|------|----------------------|-----------|-----------------|-------|------------------|------|-------|-----------|------|-------|
|  | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |           | เกษตรกร/รับจ้าง |       | แม่บ้าน/นักศึกษา |      |       |           |      |       |
|  | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล                | $\bar{X}$ | S.D.            | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน  | 3.61                  | 1.17 | มาก                  | 4.04      | 1.27            | มาก   | 4.25             | 1.12 | มาก   | 3.79      | 1.30 | มาก   |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                                     | 3.50                  | 1.12 | ปานกลาง              | 3.97      | 1.17            | มาก   | 4.01             | 1.07 | มาก   | 3.92      | 1.17 | มาก   |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล                                  | 3.68                  | 1.17 | มาก                  | 3.86      | 1.12            | มาก   | 4.10             | 1.03 | มาก   | 3.76      | 1.14 | มาก   |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อยกบังคับของทางราชการ ตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม | 3.50                  | 1.10 | ปานกลาง              | 3.84      | 1.03            | มาก   | 3.94             | 0.89 | มาก   | 3.72      | 1.08 | มาก   |

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

| ด้านนิติบัญญัติ   | ระดับความพึงพอใจ      |      |       |                      |      |       |                   |      |       |                  |      |       |
|---|-----------------------|------|-------|----------------------|------|-------|-------------------|------|-------|------------------|------|-------|
|   | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      |       | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |      |       | เกษตรกรรม/รับจ้าง |      |       | แม่บ้าน/นักศึกษา |      |       |
|   | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$            | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$         | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
|   |                       |      |       |                      |      |       |                   |      |       |                  |      |       |
| 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม | 3.52                  | 1.02 | มาก   | 3.77                 | 1.06 | มาก   | 3.96              | 0.88 | มาก   | 3.64             | 1.07 | มาก   |
| รวม   | 3.56                  | 1.12 | มาก   | 3.90                 | 1.13 | มาก   | 4.05              | 1.00 | มาก   | 3.77             | 1.15 | มาก   |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ โดยรวม อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง และอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพแม่บ้าน นักศึกษา พบว่า สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ



ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน จำแนกตามอาชีพ

| ด้านการบริหารงาน  | ระดับความพึงพอใจ      |      |                      |           |                 |       |                  |      |       |           |      |       |
|---|-----------------------|------|----------------------|-----------|-----------------|-------|------------------|------|-------|-----------|------|-------|
|   | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |           | เกษตรกร/รับจ้าง |       | แม่บ้าน นักศึกษา |      |       |           |      |       |
|   | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล                | $\bar{X}$ | S.D.            | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 1. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้อย่างเหมาะสม                                | 3.31                  | 1.06 | ปานกลาง              | 3.67      | 1.06            | มาก   | 3.77             | 0.87 | มาก   | 3.52      | 1.10 | มาก   |
| 2. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพถูกต้อง โปร่งใส และเหมาะสม                                      | 3.45                  | 1.04 | ปานกลาง              | 3.70      | 1.10            | มาก   | 4.13             | 0.91 | มาก   | 3.61      | 1.15 | มาก   |
| 3. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองตอบต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ | 3.45                  | 1.07 | ปานกลาง              | 3.94      | 0.99            | มาก   | 4.14             | 0.94 | มาก   | 3.76      | 1.02 | มาก   |

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

| ด้านการบริหารงาน  | ระดับความพึงพอใจ      |      |                      |           |                 |       |                  |      |       |           |      |         |
|---|-----------------------|------|----------------------|-----------|-----------------|-------|------------------|------|-------|-----------|------|---------|
|   | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |           | เกษตรกร/รับจ้าง |       | แม่บ้าน นักศึกษา |      |       |           |      |         |
|   | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล                | $\bar{X}$ | S.D.            | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
| 4. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อีซีพี การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม | 3.36                  | 1.11 | ปานกลาง              | 3.86      | 1.08            | มาก   | 4.05             | 1.04 | มาก   | 3.73      | 1.11 | มาก     |
| 5. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม         | 3.31                  | 1.07 | ปานกลาง              | 3.53      | 1.04            | มาก   | 3.88             | 0.99 | มาก   | 3.46      | 1.11 | ปานกลาง |
| รวม   | 3.37                  | 1.07 | ปานกลาง              | 3.74      | 1.05            | มาก   | 3.99             | 0.95 | มาก   | 3.62      | 1.10 | มาก     |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนะจะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน โดยรวม อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง และอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง โปร่งใสและเหมาะสม คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง โปร่งใสและเหมาะสม และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพแม่บ้าน นักศึกษา พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไซ ทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารประชาชน จำแนกตามอาชีพ

| ด้านการบริการประชาชน  | ระดับความพึงพอใจ      |      |         |                      |      |       |                    |      |       |                  |      |       |
|---|-----------------------|------|---------|----------------------|------|-------|--------------------|------|-------|------------------|------|-------|
|   | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      |         | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |      |       | เกษตรกรรวม/รับจ้าง |      |       | แม่บ้าน นักศึกษา |      |       |
|   | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$            | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$          | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                       | 3.33                  | 1.08 | ปานกลาง | 3.73                 | 1.03 | มาก   | 4.08               | 1.02 | มาก   | 3.63             | 1.06 | มาก   |
| 2. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มติดัดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อยเป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.50                  | 1.04 | ปานกลาง | 3.70                 | 1.15 | มาก   | 4.01               | 0.95 | มาก   | 3.63             | 1.23 | มาก   |
| 3. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นไปอย่างเหมาะสม              | 3.45                  | 1.18 | ปานกลาง | 3.89                 | 1.12 | มาก   | 4.23               | 1.08 | มาก   | 3.83             | 1.15 | มาก   |
| 4. การปฏิบัติงานการรักษามสธอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม           | 3.56                  | 1.12 | มาก     | 4.17                 | 1.14 | มาก   | 4.32               | 0.94 | มาก   | 4.02             | 1.22 | มาก   |

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

| ด้านการบริการประชาชน   | ระดับความพึงพอใจ      |      |         |                      |      |       |                 |      |       |                  |      |       |
|--|-----------------------|------|---------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|------------------|------|-------|
|  | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      |         | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |      |       | เกษตรกร/รับจ้าง |      |       | แม่บ้าน/นักศึกษา |      |       |
|  | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$            | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 5. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการ<br>กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต<br>อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.56                  | 1.15 | มาก     | 4.10                 | 1.15 | มาก   | 4.22            | 0.99 | มาก   | 3.92             | 1.21 | มาก   |
| รวม  | 3.48                  | 1.11 | ปานกลาง | 3.92                 | 1.12 | มาก   | 4.17            | 0.99 | มาก   | 3.81             | 1.17 | มาก   |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน โดยรวม อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง และอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะเก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะเก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะเก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพแม่บ้าน นักศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะเก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอดงมะดะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามอาชีพ

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ      |      |                      |           |                   |       |                  |      |       |           |      |         |
|---|-----------------------|------|----------------------|-----------|-------------------|-------|------------------|------|-------|-----------|------|---------|
|   | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |           | เกษตรกรรม/รับจ้าง |       | แม่บ้าน นักศึกษา |      |       |           |      |         |
|   | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล                | $\bar{X}$ | S.D.              | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความสะดวกเรียบร้อยเหมาะสม  | 3.59                  | 1.03 | มาก                  | 3.67      | 1.26              | มาก   | 3.91             | 1.09 | มาก   | 3.43      | 1.25 | ปานกลาง |
| 2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม               | 3.46                  | 1.09 | ปานกลาง              | 3.92      | 1.14              | มาก   | 4.01             | 1.03 | มาก   | 3.72      | 1.17 | มาก     |
| 3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                             | 3.30                  | 1.08 | ปานกลาง              | 3.67      | 1.21              | มาก   | 3.93             | 1.05 | มาก   | 3.49      | 1.22 | ปานกลาง |
| 4. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความสะดวกเรียบร้อยเต็มความสามารถ | 3.39                  | 1.15 | ปานกลาง              | 3.68      | 1.17              | มาก   | 3.91             | 1.17 | มาก   | 3.52      | 1.19 | มาก     |

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม   | ระดับความพึงพอใจ      |      |         |                      |      |       |                 |      |       |                  |      |         |
|--|-----------------------|------|---------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|------------------|------|---------|
|  | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      |         | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |      |       | เกษตรกร/รับจ้าง |      |       | แม่บ้าน นักศึกษา |      |         |
|  | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$            | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   |
| 5. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม                    | 3.47                  | 1.00 | ปานกลาง | 3.74                 | 1.23 | มาก   | 3.80            | 1.14 | มาก   | 3.68             | 1.17 | มาก     |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                                  | 3.47                  | 1.19 | ปานกลาง | 4.06                 | 1.27 | มาก   | 4.14            | 1.12 | มาก   | 3.52             | 1.34 | มาก     |
| 7. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วน ตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และ สงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือด ร้อนอย่างเหมาะสม | 3.23                  | 1.05 | ปานกลาง | 4.01                 | 1.16 | มาก   | 3.82            | 1.13 | มาก   | 3.63             | 1.23 | มาก     |
| 8. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วน ตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่าง เหมาะสม                | 3.42                  | 1.14 | ปานกลาง | 3.86                 | 1.12 | มาก   | 3.94            | 1.07 | มาก   | 3.40             | 1.10 | ปานกลาง |



ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

| ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | ระดับความพึงพอใจ      |      |         |                      |      |       |                 |      |       |                  |      |         |
|---|-----------------------|------|---------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|------------------|------|---------|
|   | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |      |         | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |      |       | เกษตรกร/รับจ้าง |      |       | แม่บ้าน นักศึกษา |      |         |
|   | $\bar{X}$             | S.D. | แปลผล   | $\bar{X}$            | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$       | S.D. | แปลผล | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   |
| 9. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 3.24                  | 1.02 | ปานกลาง | 3.83                 | 1.04 | มาก   | 3.72            | 1.00 | มาก   | 3.35             | 1.07 | ปานกลาง |
| รวม   | 3.40                  | 1.08 | ปานกลาง | 3.83                 | 1.17 | มาก   | 3.91            | 1.09 | มาก   | 3.53             | 1.19 | มาก     |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง และอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อาชีพแม่บ้าน นักศึกษา พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | ระดับความพึงพอใจ |      |           |      | t     | p – value |
|----------------------------|------------------|------|-----------|------|-------|-----------|
|                            | ชาย              |      | หญิง      |      |       |           |
|                            | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |       |           |
| 1. ด้านนิติบัญญัติ         | 3.79             | 1.13 | 3.88      | 1.08 | -0.88 | 0.38      |
| 2. ด้านการบริหารงาน        | 3.65             | 1.09 | 3.76      | 1.03 | -1.13 | 0.26      |
| 3. ด้านการบริการประชาชน    | 3.79             | 1.14 | 3.95      | 1.10 | -1.69 | 0.09      |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  | 3.62             | 1.16 | 3.75      | 1.14 | -1.41 | 0.16      |
| รวม                        | 3.71             | 1.13 | 3.84      | 1.09 | -1.39 | 0.16      |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 15.121  | 3   | 5.040 | 7.540*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 238.660 | 357 | 0.669 |          |           |
| รวม              | 253.781 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน

| อายุ                | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 30 ปี | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 30-40 ปี | 41-50 ปี |
|---------------------|-----------|---------------|---------------------|----------|----------|
|                     |           | 3.46          | 3.70                | 3.90     | 3.99     |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 3.46      | -             | 0.25*               | 0.44*    | 0.53*    |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 3.70      |               | -                   | 0.20     | 0.28*    |
| 30-40 ปี            | 3.90      |               |                     | -        | 0.09     |
| 41-50 ปี            | 3.99      |               |                     |          | -        |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน โดยรวม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอ  
ไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ที่มีอายุต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 11.226  | 3   | 3.742 | 4.332*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 308.401 | 357 | 0.864 |          |           |
| รวม              | 319.626 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ แตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ที่มีอายุต่างกัน

| อายุ                | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 30 ปี | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 30-40 ปี | 41-50 ปี |
|---------------------|-----------|---------------|---------------------|----------|----------|
|                     |           | 3.56          | 3.78                | 3.97     | 4.00     |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 3.56      | -             | 0.22*               | 0.41*    | 0.44*    |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 3.78      |               | -                   | 0.20     | 0.22*    |
| 30-40 ปี            | 3.97      |               |                     | -        | 0.02     |
| 41-50 ปี            | 4.00      |               |                     |          | -        |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน ด้านนิติบัญญัติ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ที่มีอายุต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 14.938  | 3   | 4.979 | 6.801*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 261.391 | 357 | 0.732 |          |           |
| รวม              | 276.329 | 360 |       | :        |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ที่มีอายุต่างกัน

| อายุ                | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 30 ปี | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 30-40 ปี | 41-50 ปี |
|---------------------|-----------|---------------|---------------------|----------|----------|
|                     |           | 3.38          | 3.65                | 3.84     | 3.90     |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 3.38      | -             | 0.26*               | 0.46*    | 0.52*    |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 3.65      |               | -                   | 0.19     | 0.26*    |
| 30-40 ปี            | 3.84      |               |                     | -        | 0.06     |
| 41-50 ปี            | 3.90      |               |                     |          | -        |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน ด้านการบริหารงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 19.666  | 3   | 6.555 | 7.758*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 301.657 | 357 | 0.845 |          |           |
| รวม              | 321.323 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

| อายุ                | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 30 ปี | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 30-40 ปี | 41-50 ปี |
|---------------------|-----------|---------------|---------------------|----------|----------|
|                     |           | 3.48          | 3.84                | 4.00     | 4.10     |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 3.48      | -             | 0.36*               | 0.52*    | 0.61*    |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 3.84      |               | -                   | 0.16     | 0.25*    |
| 30-40 ปี            | 4.00      |               |                     | -        | 0.09     |
| 41-50 ปี            | 4.10      |               |                     |          | -        |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน ด้านการบริการประชาชน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอายุต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 16.531  | 3   | 5.510 | 7.792*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 252.457 | 357 | 0.707 |          |           |
| รวม              | 268.988 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอายุต่างกัน

| อายุ                | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 30 ปี | ตั้งแต่ 51 ปี<br>ขึ้นไป | 30-40 ปี | 41-50 ปี |
|---------------------|-----------|---------------|-------------------------|----------|----------|
|                     |           | 3.40          | 3.55                    | 3.79     | 3.96     |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 3.40      | -             | 0.14                    | 0.39*    | 0.55*    |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 3.55      |               | -                       | 0.24*    | 0.41*    |
| 30-40 ปี            | 3.79      |               |                         | -        | 0.16     |
| 41-50 ปี            | 3.96      |               |                         |          | -        |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุต่างกัน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F         | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|-----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 21.730  | 3   | 7.243 | 11.143*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 232.052 | 357 | 0.650 |           |           |
| รวม              | 253.781 | 360 |       |           |           |

\*\*\* แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา   | $\bar{X}$ | ประถมศึกษา | ปริญญาตรีขึ้นไป | อนุปริญญา/ปวส. | มัธยมศึกษา/ปวช. |
|-----------------|-----------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                 |           | 3.40       | 3.76            | 3.95           | 4.02            |
| ประถมศึกษา      | 3.40      | -          | 0.36*           | 0.54*          | 0.62*           |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 3.76      |            | -               | 0.18           | 0.26*           |
| อนุปริญญา/ปวส.  | 3.95      |            |                 | -              | 0.07            |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 4.02      |            |                 |                | -               |

จากตารางที่ 4.42 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา และมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

กลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 20.438  | 3   | 6.813 | 8.129*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 299.188 | 357 | 0.838 |          |           |
| รวม              | 319.626 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา   | $\bar{X}$ | ประถมศึกษา | ปริญญาตรีขึ้นไป | อนุปริญญา/ปวส. | มัธยมศึกษา/ปวช. |
|-----------------|-----------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                 |           | 3.49       | 3.81            | 3.98           | 4.11            |
| ประถมศึกษา      | 3.49      | -          | 0.32*           | 0.50*          | 0.62*           |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 3.81      |            | -               | 0.17           | 0.30*           |
| อนุปริญญา/ปวส.  | 3.98      |            |                 | -              | 0.13            |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 4.11      |            |                 |                | -               |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านนิติบัญญัติ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา และมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

กลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 20.002  | 3   | 6.667 | 9.286*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 256.328 | 357 | 0.718 |          |           |
| รวม              | 276.329 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา   | $\bar{X}$ | ประถมศึกษา | ปริญญาตรีขึ้นไป | อนุปริญญา/ปวส. | มัธยมศึกษา/ปวช. |
|-----------------|-----------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                 |           | 3.34       | 3.72            | 3.83           | 3.95            |
| ประถมศึกษา      | 3.34      | -          | 0.38*           | 0.49*          | 0.61*           |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 3.72      |            | -               | 0.11           | 0.23            |
| อนุปริญญา/ปวส.  | 3.83      |            |                 | -              | 0.11            |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 3.95      |            |                 |                | -               |

จากตารางที่ 4.46 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการบริหารงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

กลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F         | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|-----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 27.869  | 3   | 9.290 | 11.301*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 293.454 | 357 | 0.822 |           |           |
| รวม              | 321.323 | 360 |       |           |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา   | $\bar{X}$ | ประถมศึกษา | ปริญญาตรีขึ้นไป | อนุปริญญา/ปวส. | มัธยมศึกษา/ปวช. |
|-----------------|-----------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                 |           | 3.43       | 3.91            | 4.03           | 4.13            |
| ประถมศึกษา      | 3.43      | -          | 0.48*           | 0.60*          | 0.70*           |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 3.91      |            | -               | 0.12           | 0.22            |
| อนุปริญญา/ปวส.  | 4.03      |            |                 | -              | 0.10            |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 4.13      |            |                 |                | -               |

จากตารางที่ 4.48 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการบริการประชาชน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

กลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา

กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

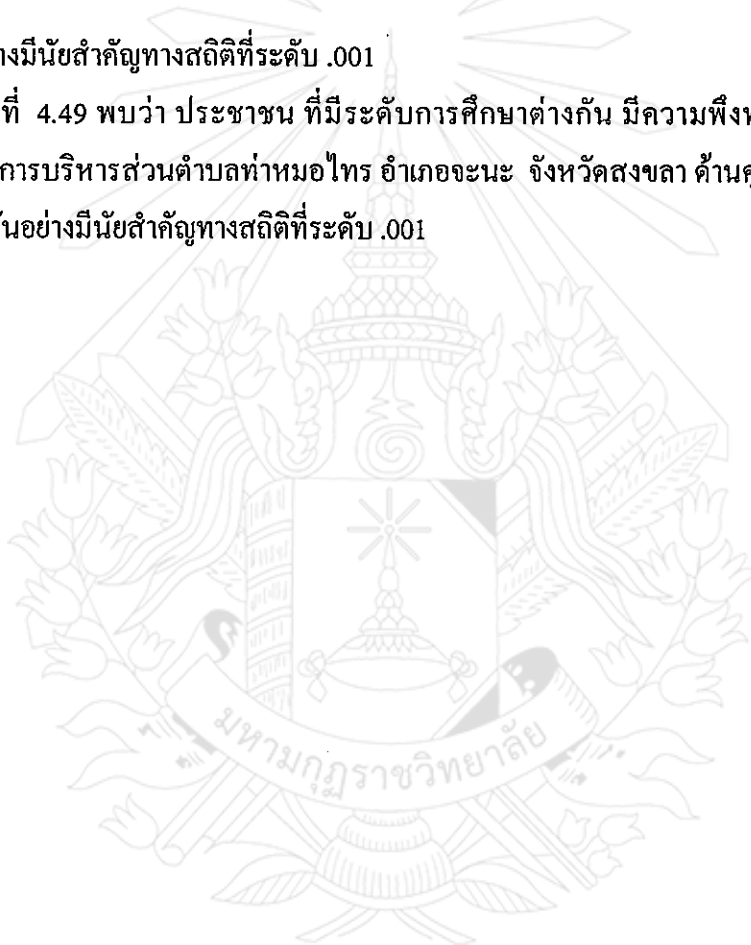


ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F         | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|-----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 20.985  | 3   | 6.995 | 10.070*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 248.003 | 357 | 0.695 |           |           |
| รวม              | 268.988 | 360 |       |           |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



ตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา   | $\bar{X}$ | ประถม<br>ศึกษา | ปริญญาตรี<br>ขึ้นไป | มัธยมศึกษา/<br>ปวช. | อนุปริญญา/<br>ปวส. |
|-----------------|-----------|----------------|---------------------|---------------------|--------------------|
|                 |           | 3.35           | 3.61                | 3.89                | 4.93               |
| ประถมศึกษา      | 3.35      | -              | 0.26*               | 0.54*               | 0.59*              |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 3.61      | -              | -                   | 0.29*               | 0.33*              |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 3.89      | -              | -                   | -                   | 0.04               |
| อนุปริญญา/ปวส.  | 4.93      | -              | -                   | -                   | -                  |

จากตารางที่ 4.50 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา และมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา และมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนกลุ่มอื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 17.292  | 360 | 5.764 | 8.701*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 236.489 | 357 | 0.662 |          |           |
| รวม              | 257.781 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน

| อาชีพ                   | $\bar{X}$ | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | แม่บ้าน นักศึกษา | ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย | เกษตรกรกรม / รับจ้าง |
|-------------------------|-----------|-------------------------|------------------|------------------------|----------------------|
|                         |           | 3.45                    | 3.68             | 3.85                   | 4.03                 |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 3.45      | -                       | 0.22             | 0.39*                  | 0.58*                |
| แม่บ้าน นักศึกษา        | 3.68      |                         | -                | 0.17                   | 0.35*                |
| ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย  | 3.85      |                         |                  | -                      | 0.19                 |
| เกษตรกรกรม / รับจ้าง    | 4.03      |                         |                  |                        | -                    |

จากตารางที่ 4.52 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา

กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ที่มีอาชีพต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 12.295  | 3   | 4.098 | 4.761*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 307.331 | 357 | 0.861 |          |           |
| รวม              | 319.626 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านนิติบัญญัติ ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

| อาชีพ                 | $\bar{X}$ | รับราชการ /<br>รัฐวิสาหกิจ | แม่บ้าน<br>นักศึกษา | ธุรกิจส่วนตัว /<br>ค้าขาย | เกษตรกรรวม /<br>รับจ้าง |
|-----------------------|-----------|----------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|
|                       |           | 3.56                       | 3.77                | 3.90                      | 4.05                    |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.56      | -                          | 0.20                | 0.33*                     | 0.49*                   |
| แม่บ้าน นักศึกษา      | 3.77      |                            | -                   | 0.13                      | 0.29*                   |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  | 3.90      |                            |                     | -                         | 0.15                    |
| เกษตรกรรวม/รับจ้าง    | 4.05      |                            |                     |                           | -                       |

จากตารางที่ 4.54 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านนิติบัญญัติ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรรวม/รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพแม่บ้าน-นักศึกษา

กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนกลุ่มอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 19.157  | 357 | 6.386 | 8.865*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 257.172 | 360 | 0.720 |          |           |
| รวม              | 276.329 | 357 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริหารงาน ที่มีอาชีพต่างกัน

| อาชีพ                 | $\bar{X}$ | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | แม่บ้าน นักศึกษา | ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย | เกษตรกร / รับจ้าง |
|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
|                       |           | 3.37                    | 3.62             | 3.74                   | 3.99              |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.37      | -                       | 0.24             | 0.37*                  | 0.62*             |
| แม่บ้าน นักศึกษา      | 3.62      |                         | -                | 0.12                   | 0.38*             |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  | 3.74      |                         |                  | -                      | 0.25*             |
| เกษตรกร/รับจ้าง       | 3.99      |                         |                  |                        | -                 |

จากตารางที่ 4.56 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านการบริหารงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่ากลุ่มอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา และมากกว่ากลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

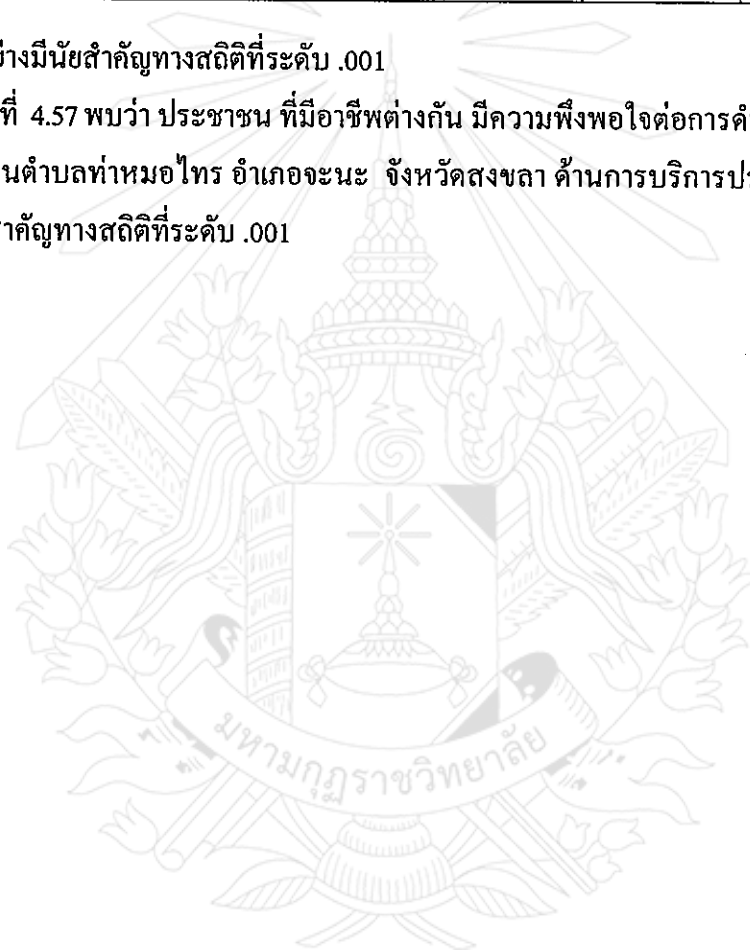
กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 23.412  | 360 | 7.804 | 9.352*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 297.911 | 357 | 0.834 |          |           |
| รวม              | 321.323 | 360 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการบริการประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

| อาชีพ                 | $\bar{X}$ | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | แม่บ้าน นักศึกษา | ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย | เกษตรกร / รับจ้าง |
|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
|                       |           | 3.48                    | 3.81             | 3.92                   | 4.17              |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.48      | -                       | 0.32*            | 0.43*                  | 0.69*             |
| แม่บ้าน นักศึกษา      | 3.81      |                         | -                | 0.11                   | 0.37*             |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  | 3.92      |                         |                  | -                      | 0.26*             |
| เกษตรกร/รับจ้าง       | 4.17      |                         |                  |                        | -                 |

จากตารางที่ 4.58 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านการบริการประชาชน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่ากลุ่มอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา และมากกว่ากลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนกลุ่มอื่น ไม่พบความแตกต่าง

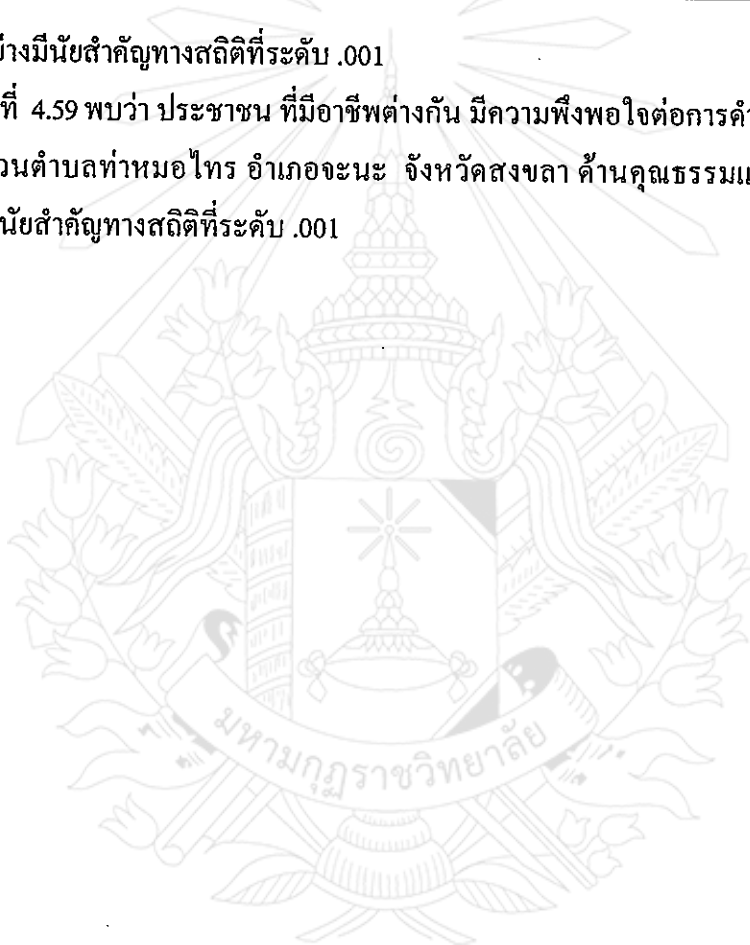


ตารางที่ 4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอาชีพต่างกัน

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F        | p - value |
|------------------|---------|-----|-------|----------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 16.650  | 357 | 5.550 | 7.852*** | 0.000     |
| ภายในกลุ่ม       | 252.338 | 360 | 0.707 |          |           |
| รวม              | 268.988 | 357 |       |          |           |

\*\*\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ที่มีอาชีพต่างกัน

| อาชีพ                 | $\bar{X}$ | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | แม่บ้าน นักศึกษา | ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย | เกษตรกร / รับจ้าง |
|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|------------------------|-------------------|
|                       |           | 3.40                    | 3.53             | 3.83                   | 3.91              |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.40      | -                       | 0.13             | 0.43*                  | 0.52*             |
| แม่บ้าน นักศึกษา      | 3.53      |                         | -                | 0.30*                  | 0.39*             |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  | 3.83      |                         |                  | -                      | 0.08              |
| เกษตรกร/รับจ้าง       | 3.91      |                         |                  |                        | -                 |

จากตารางที่ 4.60 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา

กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา  
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าความถี่ปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร  
อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

| ปัญหา  | ความถี่ |
|--|---------|
| <b>1. ด้านนิติบัญญัติ</b>  |         |
| 1. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนยังทำได้ไม่ค่อยดี                | 18      |
| 2. การตรวจสอบการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนยังไม่<br>ได้ผล     | 12      |
| 3. การช่วยเหลือความเดือดร้อนเรื่องไฟไหม้ดำเนินการมีความล่าช้า              | 10      |
| รวม  | 40      |
| <b>2. ด้านการบริหารงาน</b>   |         |
| 1. การบริหารงานแก้ปัญหาการว่างงานยังไม่ดีพอ                                | 15      |
| 2. การช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนยังไม่ค่อยทั่วถึง    | 12      |
| 3. น้ำประปาไม่ค่อยใสเท่าที่ควร   | 8       |
| 4. ถนนบางสายในชุมชนยังเป็นถนนลูกรังอยู่                                    | 9       |
| รวม  | 44      |
| <b>3. ด้านการบริการประชาชน</b>   |         |
| 1. พนักงานบางคนไม่ค่อยสุภาพ  | 8       |
| 2. พนักงานบางคนให้บริการแก่คนรู้จักก่อน                                    | 7       |
| 3. เวลาพักกลางวันไม่ค่อยมีพนักงานคอยให้บริการ                              | 10      |
| 4. ป้ายบอกคำแนะนำการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ มีน้อยไป                       | 10      |
| รวม  | 35      |
| <b>4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม</b>   |         |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้ความสำคัญของประชาชนน้อยไป         | 20      |
| 2. การดำเนินงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนไม่ค่อย<br>โปร่งใส | 20      |
| 3. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้บริการไม่ค่อยเสมอภาค        | 19      |
| รวม  | 59      |

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ประชาชน ได้เสนอปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มากที่สุดคือด้านคุณธรรมและจริยธรรม เรื่องสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้ความสำคัญของประชาชนน้อยไป การดำเนินงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนไม่ค่อยโปร่งใส พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้บริการไม่ค่อยเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการบริหารงาน เรื่องการบริหารงานแก้ปัญหาการว่างงานยังไม่ดีพอ การช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนยังไม่ค่อยทั่วถึง น้ำประปาไม่ค่อยใสเท่าที่ควร ถนนบางสายในชุมชนยังเป็นถนนลูกรังอยู่ ปัญหาอื่นคือ ด้านการบริการประชาชน เรื่อง พนักงานบางคนไม่ค่อยสุภาพ พนักงานบางคนให้บริการแก่คนรู้จักก่อน เวลาพักกลางวันไม่ค่อยมีพนักงานคอยให้บริการ ป้ายบอกคำแนะนำการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ มีน้อยไป



ตารางที่ 4.62 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่า  
หมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

| แนวทางแก้ไขปัญหา  | ความถี่   |
|---|-----------|
| <b>1. ด้านนิติบัญญัติ</b>   |           |
| 1. ควรการดำเนินงานพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ สินค้า OTOP   | 25        |
| 2. ควรให้ประชาชน องค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการร่วมตรวจสอบการดำเนินงานของ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล   | 11        |
| 3. ควรดำเนินการจัดการระดับเพลิงเพิ่มขึ้น และตั้งหน่วยรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ใน ชุมชน  | 21        |
| <b>รวม</b>  | <b>57</b> |
| <b>2. ด้านการบริหารงาน</b>  |           |
| 1. ควรดำเนินการจัดตลาดนัดแรงงานในชุมชน และให้มีการสร้างงาน โดยการเชิญ วิทยาลัยสารพัดช่าง วิทยาลัยอาชีวศึกษา มาอบรมให้ความรู้อาชีพต่าง ๆ แก่ ประชาชน | 21        |
| 2. ควรช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน จัดให้มีชุมนุมผู้สูงอายุ   | 15        |
| 3. ควรจัดการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน  | 13        |
| 4. ควรดำเนินงานพัฒนาถนนลาดยางให้ครบทุกสาย   | 12        |
| <b>รวม</b>  | <b>61</b> |
| <b>3. ด้านการบริการประชาชน</b>  |           |
| 1. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข มีอัธยาศัย ต้อนรับประชาชนด้วยความ เต็มใจ  | 14        |
| 2. ควรส่งเสริมให้พนักงานให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน  | 13        |
| 3. ควรจัดพนักงานให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักกลางวันให้มากขึ้น   | 11        |
| 4. ควรดำเนินงานติดป้ายบอกคำแนะนำการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้มากขึ้น   | 11        |
| <b>รวม</b>  | <b>49</b> |

## ตารางที่ 4.62 (ต่อ)

| แนวทางแก้ไขปัญหา   | ความถี่   |
|--|-----------|
| <b>4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม</b>   |           |
| 1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับประชาชนให้มากขึ้น                                 | 20        |
| 2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินงานด้วยความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบเสมอ               | 20        |
| 3. ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลได้ศึกษาหลักความยุติธรรมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน | 30        |
| <b>รวม</b>   | <b>70</b> |

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ประชาชน ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา มากที่สุดคือด้านคุณธรรมและจริยธรรม เรื่อง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับประชาชนให้มากขึ้น คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินงานด้วยความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบเสมอ ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลได้ศึกษาหลักความยุติธรรมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนรองลงมาคือ ด้านการบริหารงาน เรื่องควรดำเนินการจัดตลาดนัดแรงงานในชุมชน และให้มีการสร้างงานโดยการเชิญวิทยาลัยสารพัดช่าง วิทยาลัยอาชีวศึกษา มาอบรมให้ความรู้อาชีพต่าง ๆ แก่ประชาชน ควรช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน จัดให้มีชุมนุมผู้สูงอายุ ควรจัดการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน ควรดำเนินงานพัฒนาถนนลาดยางให้ครบทุกสาย ปัญหาน้อยคือ ด้านการบริการประชาชน เรื่อง ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัย ต้อนรับประชาชนด้วยความเต็มใจ ควรส่งเสริมให้พนักงานให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรจัดพนักงานให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักกลางวันให้มากขึ้น ควรดำเนินงานติดป้ายบอกคำแนะนำการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้มากขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา” นั้น ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 6,203 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 6,203 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่ม 361 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่ง โครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test ค่า F - test และเมื่อปรากฏว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา” นั้น ดังนี้

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 193 คน คิดเป็นร้อยละ 53.46 และเป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.54

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และมีอายุ 41-50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 มีอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.44 น้อยที่สุด

3) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวนทั้งสิ้น 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.93 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวนทั้งสิ้น 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.54 น้อยที่สุด

4) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.64 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวนทั้งสิ้น 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.65 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 มีอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 น้อยที่สุด

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ดังนี้



ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ทั้ง 4 ด้าน เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการบริหารงาน และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก เพศหญิง พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ทั้ง 4 ด้าน อายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 30-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านนิติบัญญัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือด้านการบริการประชาชน และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 30-40 ปี พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการบริการ

ประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประถมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประถมศึกษา พบว่า ด้านนิติบัญญัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือด้านการบริการประชาชน และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อนุปริญญา/ปวส. พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

4) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง และอาชีพแม่บ้าน นักศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านนิติบัญญัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือด้านการบริการประชาชน และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านนิติบัญญัติ และด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อาชีพแม่บ้าน นักศึกษา พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านนิติบัญญัติ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.1.5 ผลการรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ดังนี้

1. ด้านนิติบัญญัติ ได้แก่ การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนยังทำไม่ได้ไม่ ค่อยดี การตรวจสอบการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนยังไม่ได้ผล การ ช่วยเหลือความเดือดร้อนเรื่องไฟไหม้ดำเนินการมีความล่าช้า

2. ด้านการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารงานแก้ปัญหาการว่างงานยังไม่ดีพอ การ ช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนยังไม่ค่อยทั่วถึง น้ำประปาไม่ค่อยใสเท่าที่ควร ถนนบางสายในชุมชนยังเป็นถนนลูกรังอยู่

3. ด้านการบริการประชาชน ได้แก่ พนักงานบางคนไม่ค่อยสุภาพ พนักงานบางคนให้ บริการแก่คนรู้จักก่อน เวลาพักกลางวันไม่ค่อยมีพนักงานคอยให้บริการ ป้ายบอกคำแนะนำการ ติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ มีน้อยไป

4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้ ความสำคัญของประชาชนน้อยไป การดำเนินงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบาง คนไม่ค่อยโปร่งใส พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนให้บริการไม่ค่อยเสมอภาค

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่า หมอไทร อำเภอนะนะ จังหวัดสงขลา ดังนี้

1. ด้านนิติบัญญัติ ได้แก่ ควรการดำเนินงานพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยการส่งเสริมกลุ่ม อาชีพ สินค้า OTOP ควรให้ประชาชน องค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ควรดำเนินการจัดการดับเพลิงเพิ่มขึ้น และตั้งหน่วย รับแจ้งเรื่องรื้อร้องทุกในชุมชน

2. ด้านการบริหารงาน ได้แก่ ควรดำเนินการจัดตลาดนัดแรงงานในชุมชน และให้มีการ สร้างงานโดยการเชิญวิทยาลัษสารพัชช่าง วิทยาลัยอาชีวศึกษา มาอบรมให้ความรู้อาชีพต่าง ๆ แก่ ประชาชน ควรช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน จัดให้มีขุมนุมนผู้สูงอายุ ควร จัดการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน ควรดำเนินงานพัฒนาถนนลาดยางให้ครบทุกสาย

3. ด้านการบริการประชาชน ได้แก่ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข มีอัยาศัย ด้อนรับประชาชนด้วยความเต็มใจ ควรส่งเสริมให้พนักงานให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน ควรจัดพนักงานให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักกลางวันให้มากขึ้น ควร ดำเนินงานติดป้ายบอกคำแนะนำการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้มากขึ้น

4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ ความสำคัญกับประชาชนให้มากขึ้น คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินงานด้วย ความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบเสมอ ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลได้ศึกษาหลักความ ยุติธรรมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่พอใจในการดำเนินงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยคิดเห็นว่าดำเนินงานในการแก้ปัญหาของประชาชน และช่วยเหลือความเดือดร้อน และให้บริการ ให้คำแนะนำ ด้วยความเป็นกันเอง จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิยาภรณ์ อ่อนมันคง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อําเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อําเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อําเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อําเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ บัวเต้า ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อําเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน ด้านนิติบัญญัติ, ด้านการบริหารงาน, ด้านการบริการประชาชน และด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก และโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประชาชนพึงพอใจเกณฑ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านนิติบัญญัติ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้

อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการดำเนินงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ ด้วยประชาชนได้เข้าร่วมในการกำหนดปัญหา และจัดทำแผนพัฒนาตำบล ทำให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาตำบล ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตรงประเด็น ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ บัวเต้า ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน ด้านนิติบัญญัติ, ด้านการบริหารงาน, ด้านการบริการประชาชน และด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก และโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประชาชนพึงพอใจเกณฑ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรา ภูมาศ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารงาน ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริการประชาชน ด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนพอใจมากที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการเชิญประชาชน สอบถามความคิดเห็น ความต้องการของประชาชนก่อนที่จะจัดทำแผนพัฒนาตำบล เหตุก็เพื่อจะได้สนองความต้องการของประชาชนได้ตรงประเด็น และได้ดำเนินการตามแผนนั้นได้ประสบผลสำเร็จดีมากในระดับหนึ่ง

แต่ข้อ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนบางคนไม่ค่อยพอใจนัก เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลทำการแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ยาเสพติด น้ำท่วม ไฟไหม้ ฟ้าผ่าไม่ค่อยรวดเร็วทันใจ เหตุก็คิดว่ากลุ่มนี้ได้รับผลกระทบโดยตรงทำให้ไม่ค่อยพอใจ ที่เป็นดังนี้ก็ด้วยปัญหาเรื่องงบประมาณในการดำเนินงานบางส่วนไม่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล

ด้านการบริหารงาน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการดำเนินงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ด้วยคณะผู้บริหารส่วนใหญ่ก็เป็นลูกหลานของคนในชุมชน จึงเข้าใจปัญหาของประชาชนเป็นอย่างดี ทำให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่ก็ยังมีความซ้าอยู่บ้าง เพราะประชาชนที่เดือดร้อนมาก แต่งบประมาณและเจ้าหน้าที่มีน้อย จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ ปันทวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันป่าตองภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการควบคุมปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ด้านการบริหารงานในเทศบาล และด้านการจัดหารายได้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช กาศสกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางและในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อบต. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบโดยตลอดประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการดำเนินงานพัฒนาตำบลของคณะกรรมการบริหารในด้านการส่งเสริมการศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองตอบต่อความต้องการแก้ไขปัญหาค่าเฉลี่ยของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนพอใจต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถแก้ปัญหาค่าเฉลี่ยของประชาชนได้รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด เศรษฐกิจ อาชีพ ราคาผลผลิตตกต่ำ ฯลฯ

แต่ข้อ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนบางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือถนนในพื้นที่บางสายยังเป็นลูกรัง น้ำประปาบางหมู่บ้านไม่ใส และไฟฟ้าดับบ่อย ๆ ทำให้เกิดความเดือดร้อน ทำ

ให้มีความพึงพอใจน้อยกว่าอย่างอื่น จึงต้องการที่จะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยรีบด่วน

ด้านการบริการประชาชน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอนະะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ที่พนักงานมีความสุภาพ อธิษาศัยดี และให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยความเต็มใจ การเผยแพร่ความรู้ข่าวสารของทางราชการแก่ประชาชนทางเสียงตามสายก็ทำได้ดี อาคารสถานที่ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำก็มีความสะอาดในระดับดี จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิยาภรณ์ อ่อนมันคง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคารสถานที่และการจัด โต๊ะ เก้าอี้ เป็น ไปอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่เมื่อไปรับบริการเสียภาษี ติดต่อเรื่องทะเบียนและบัตรประชาชน ได้สัมผัสกับสถานที่ อาคาร ที่นั่ง สวนหย่อม มีความสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่น

แต่ข้อ การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ปรากฏได้ว่า ประชาชนบางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการบริการที่พอใจ คิดเห็นว่าพนักงานปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบ ที่กำหนดไว้ โดยคิดว่าพนักงานมีความไม่เสมอภาคมักให้บริการแก่คนรู้จักก่อน ถ้าช้า แต่อันที่จริงพนักงานให้บริการตามลำดับบัตรคิวในการมาก่อนมาหลัง แต่อาจเนื่องมาจากความรีบร้อนของประชาชนที่มีความต้องการรับบริการที่รวดเร็ว ทำให้คิดเห็นในทางลบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน



ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจต่อสมาชิกสภา คณะผู้บริหาร พนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม ยุติธรรม ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ตลอดเวลา มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนทราบทุกระยะ จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ บัวเต้า ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าวกัง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน ด้านนิติบัญญัติ, ด้านการบริหารงาน, ด้านการบริการประชาชน และด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก และโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประชาชนพึงพอใจเกณฑ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเชื่อถือและความเชื่อมั่นต่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงานตรวจสอบการทำงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคิดเห็นว่าคณะผู้บริหารปฏิบัติมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส ประชาชนตรวจสอบได้

แต่ข้อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ปรากฏได้ว่า มีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคิดเห็นว่าสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนไม่ค่อยซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานช่วยเหลือแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่เต็มที่ มักเห็นแก่พรรคพวกของตนเองก่อน จึงทำให้ไม่ค่อยพึงพอใจ

**5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ดังนี้**

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ประชาชนเมื่อมี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ ด้วยเมื่อมีวัยต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นทัศนคติ ความต้องการ และปัญหาที่ประสบแตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้พบความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระ เอกบวรวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบของประชาชนตาม เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ประชาชนแม้มีเพศต่างกัน ก็มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็มีความต้องการเหมือนกันทั้งความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีอาชีพ รายได้ คุณภาพชีวิต ฯลฯ จึงทำให้ไม่พบความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิยาภรณ์ อ่อนมันคง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายก ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้ความสำคัญแก่ประชาชนทุกคนเหมือนกัน ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ส่งเสริมวัฒนธรรม อาชีพ การศึกษา รายได้ ในชุมชน

1. ด้านนิติบัญญัติ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายก ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการดำเนินงานพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ สินค้า OTOP ส่งเสริมให้ประชาชน องค์กรชุมชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการดำเนินงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ควรดำเนินการจัดการดับเพลิงเพิ่มขึ้น และตั้งหน่วยรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในชุมชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยกำหนดแผนพัฒนาตำบลให้ชัดเจน ตรงกับปัญหาความต้องการของประชาชนให้มาก และควรเชิญประชาชนในทุกกลุ่มองค์กร กลุ่มอาชีพ เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมคิดปัญหาความต้องการของตนเอง

แต่ข้อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการ

ส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการวางแผนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าช่วยเหลือประชาชนให้มีความรวดเร็ว

2. ด้านการบริหารงาน ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายก ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการจัดลาดนัคแรงงานในชุมชน และให้มีการสร้างงานโดยการเชิญวิทยาลัยสารพัดช่าง วิทยาลัยอาชีวศึกษา มาอบรมให้ความรู้อาชีพต่าง ๆ แก่ประชาชน ควรช่วยเหลือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน จัดให้มีชุมนุมผู้สูงอายุ ควรจัดการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน ควรดำเนินงานพัฒนาถนนลาดยางให้ครบทุกสาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษากระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการบริหารงาน และดำเนินการตามนโยบายการบริหารงานตามแผนพัฒนาตำบลให้ตรงกับปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้มากที่สุด

แต่ข้อ การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษากระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คือ พัฒนาน้ำประปาหมู่บ้านให้ได้มาตรฐาน ดำเนินการก่อสร้างถนนลาดยางให้มีในหมู่บ้านทุกสาย และให้ทุกบ้านได้มีไฟฟ้าใช้

3. ด้านการบริการประชาชน ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายก ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษากระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัย ด้อนรับประชาชนด้วยความเต็มใจ ควรส่งเสริมให้พนักงานให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรจัดพนักงานให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักกลางวันให้มากขึ้น ควรดำเนินงานติดป้ายบอกคำแนะนำการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคารสถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ใน

ระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายก ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล  
ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการจัดสภาพแวดล้อม  
ภายใน ภายนอกอาคารให้มีความร่มรื่น เพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้น ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ ควร  
เพิ่มให้เพียงพอกับประชาชน

แต่ข้อ การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่าง  
ถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายก  
ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดย  
การส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับของ  
ราชการ โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก

4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มี  
ข้อเสนอแนะดังนี้ นายก ผู้บริหาร สมาชิกสภา และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษา  
ระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม พร้อมรับ  
การตรวจสอบเสมอ ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลได้ศึกษาหลักความยุติธรรมเพื่อนำมา  
ประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความ  
ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มี  
ข้อเสนอแนะดังนี้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการ  
ส่งเสริมการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร โปร่งใส ยุติธรรม  
เสียสละ ยึดผลประโยชน์ของประชาชน จริงใจ เน้นประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ หลักการมี  
ส่วนร่วม

แต่ข้อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส  
ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สมาชิก  
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ โดยการส่งเสริมการดำเนินงานให้ดี  
ขึ้น โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร โปร่งใส ยุติธรรม เสียสละ ยึดผลประโยชน์ของ  
ประชาชน จริงใจ เน้นประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
3. ควรศึกษาความพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



## บรรณานุกรม

### 1. หนังสือทั่วไป

- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518.
- ชนเสวี เจริญเมือง. 100 ปี ของการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ชานินทร์ ศิลปจารุ. วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์พรีนท์, 2550.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.
- บรรจบ เนียมมณี. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางเขน, 2523.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.
- บุญอริ รัชีหมะ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- ประสาธ อิศรปรีดา. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2524.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- \_\_\_\_\_. สมรรถนะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น : บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : คณะอนุกรรมการการวางแผนและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น, 2524.
- ฟิลิป คอตเลอร์. การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติและควบคุม. กรุงเทพมหานคร : บริษัทคู่แข่งจำกัด มหาชน, 2541.
- โยธิน ศันสนบุทท และจุมพล พูลภัทรชีวีต. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529.
- รัชชา ศานติยานนท์ และอื่น ๆ. รายงานการวิจัย เรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดินมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด, 2546.
- วิญญู อังคนารักษ์. แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสภณการพิมพ์, 2519.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2541.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม, กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5 ) พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประสานมิตรจำกัด, 2547.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสร้งจะ. การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2526.
- อรพินท์ สฟโชคชัย และคนอื่น ๆ. แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2543.

## 2. บทความในวารสาร

- จตุรัตน์ หิรัญเมฆาวิช. “การบริหารที่มีคุณภาพ”. นักบริหาร. ปีที่ 20 (4), (ตุลาคม – ธันวาคม, 2543) : 58 - 60.

## 3. บทความในอินเทอร์เน็ต

- “หลักการแห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (10 มกราคม 2551),

<<http://www.local.moi.go.th/plan.htm>- > (10 Jan 2008).

- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา,

<http://www.tamorsai.go.th>.



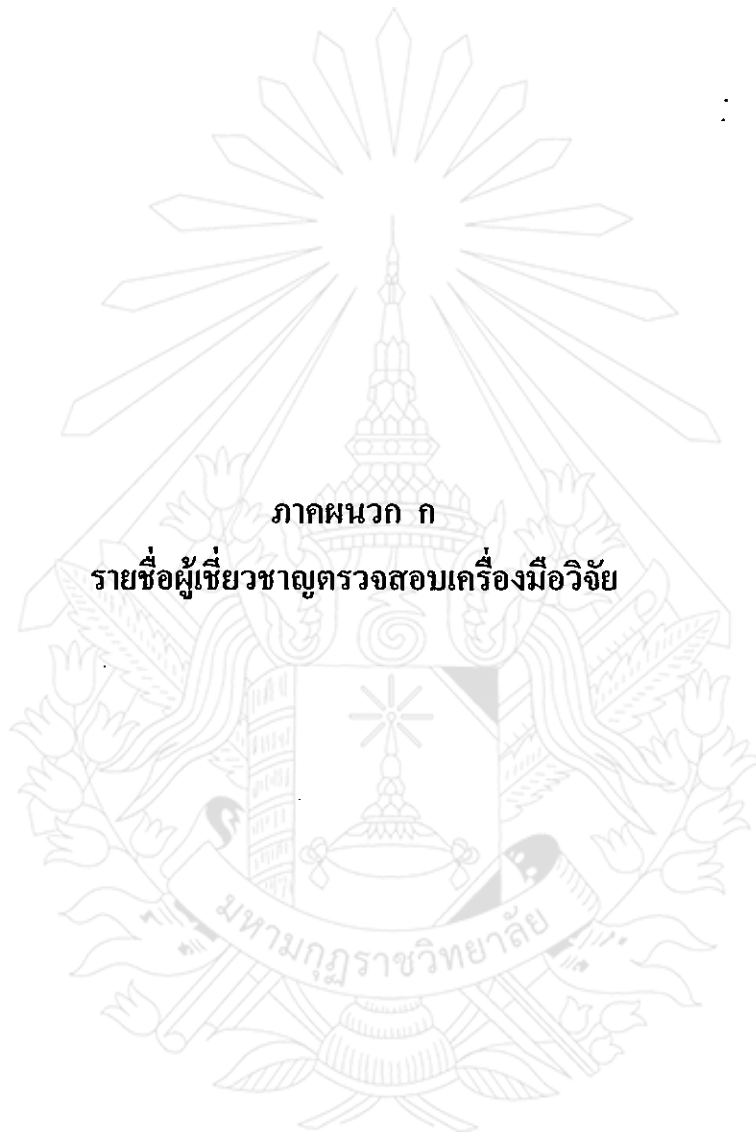
#### 4. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และงานวิจัย

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ภาควิชาส่งเสริมเผยแพร่การเกษตรคณะเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- เกรียงไกร ประพุดินอก. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในภารกิจบริการสาธารณะ : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”. รายงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.
- ชมพูนุช ภาสสกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนป่าแดด อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ณิชากร คุปตยานนท์. “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- คิยากรณ์ อ่อนมันคง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ธีระ เอกบวรวงศ์. “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

- ประสิทธิ์ บัวเต้า. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- ปราณี อารยะศาสตร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม”. การวิจัยสำรวจ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตศึกษาศาสตร์, 2531.
- ไพศาล ทิพย์มณี. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินนโยบายของผู้บริหารที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช”. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- ไพศาล เผือกพูลผล. “การปฏิรูประบบราชการไทย : ทิศทางความก้าวหน้าและข้อจำกัด”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- วรพงษ์ ปันทวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- สุทธิ ปั้นมา. “การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2535.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์”. รายงานการศึกษาค้นคว้าพิเศษ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- อิสรา ภูมาศ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

### 1. นางสาวเพ็ญภา อัครมุล

การศึกษา รศ.ม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(การปกครองท้องถิ่น)  
ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 5  
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

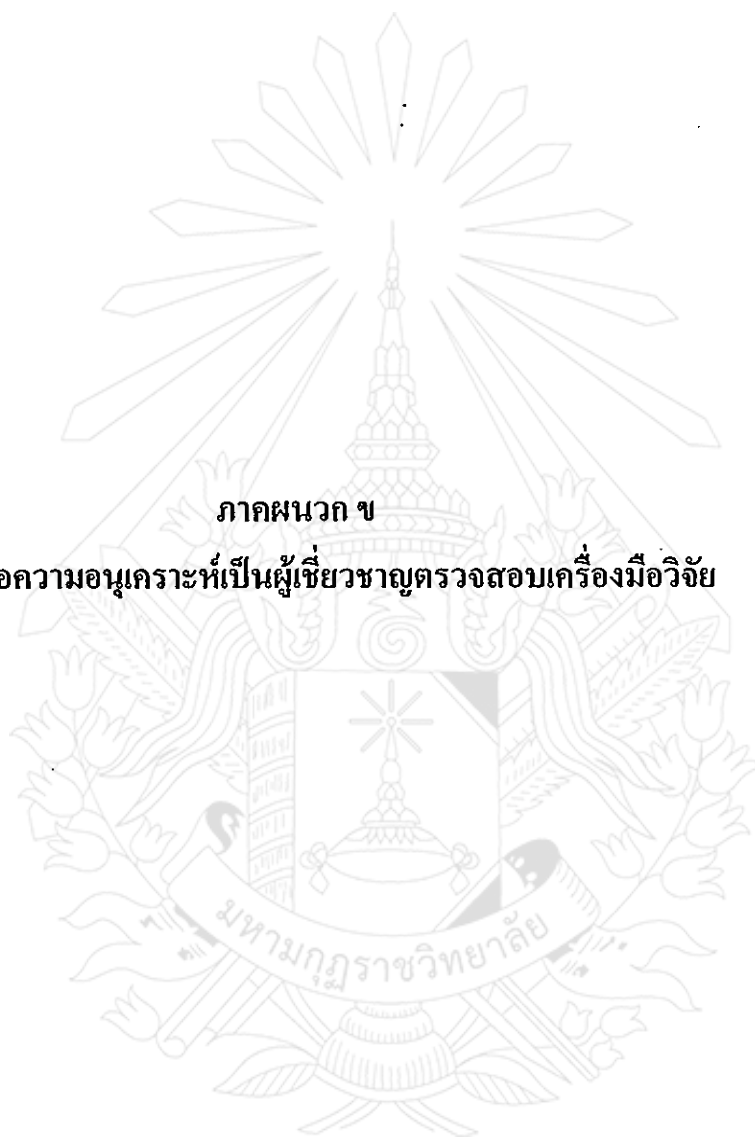
### 2. นายบุญส่ง ทองเอียง

การศึกษา กศ.ม. การศึกษามหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)  
ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

### 3. นายสมชาย ยะลา

การศึกษา รป.ม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(การปกครองท้องถิ่น)  
ตำแหน่งปัจจุบัน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
(นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ระดับ 7)  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร  
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา  
 วัดมณีมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง  
 อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕.๒)/๖๐๙๕

๔ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร คุณเพ็ญภา อัครมุล

|  |             |
|--|-------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒. โครงร่างสารนิพนธ์                           | จำนวน ๑ ชุด |

ด้วย นายกำพล ศรีสุข นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช  
 ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัด  
 สงขลา โดยมี คร.กนต์ภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์อาคม วัดโธสง  
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่ง โครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์  
 จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา  
 โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตาม  
 วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าว และ  
 ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูนิพิฐฐสมาจาร (คร.))

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษา  
 ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๗๔๓๒-๔๕๔๓ ต่อ ๑๐๕



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา  
 วัดมัทธมิมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง  
 อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕.๒)/๓๐๙๔

๔ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร คุณบุญส่ง ทองเอียง

|  |             |
|--|-------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒. โครงร่างสารนิพนธ์                           | จำนวน ๑ ชุด |

ด้วย นายกำพล ศรีสุข นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช  
 ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัด  
 สงขลา โดยมี คร.กัมภคณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ออคม วัชโรสง  
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์  
 จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา  
 โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตาม  
 วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าว และ  
 ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูนิพัทธ์สมาจาร (ดร.))

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษา

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๗๔๓๒-๔๕๔๓ ต่อ ๑๐๕





มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา  
 วัดมัทธมนาวาสารวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง  
 อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕.๒)/๖๐๕๔

๔ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร คุณสมชาย ยะลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
 ๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายคำพล ศรีสุข นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช  
 ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของ  
 ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัด  
 สงขลา โดยมี ดร.กัณตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์อาคม วัดไธสง  
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์  
 จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา  
 โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตาม  
 วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังกล่าวแนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าว และ  
 ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูนิพัทธ์สมาจาร (ดร.))

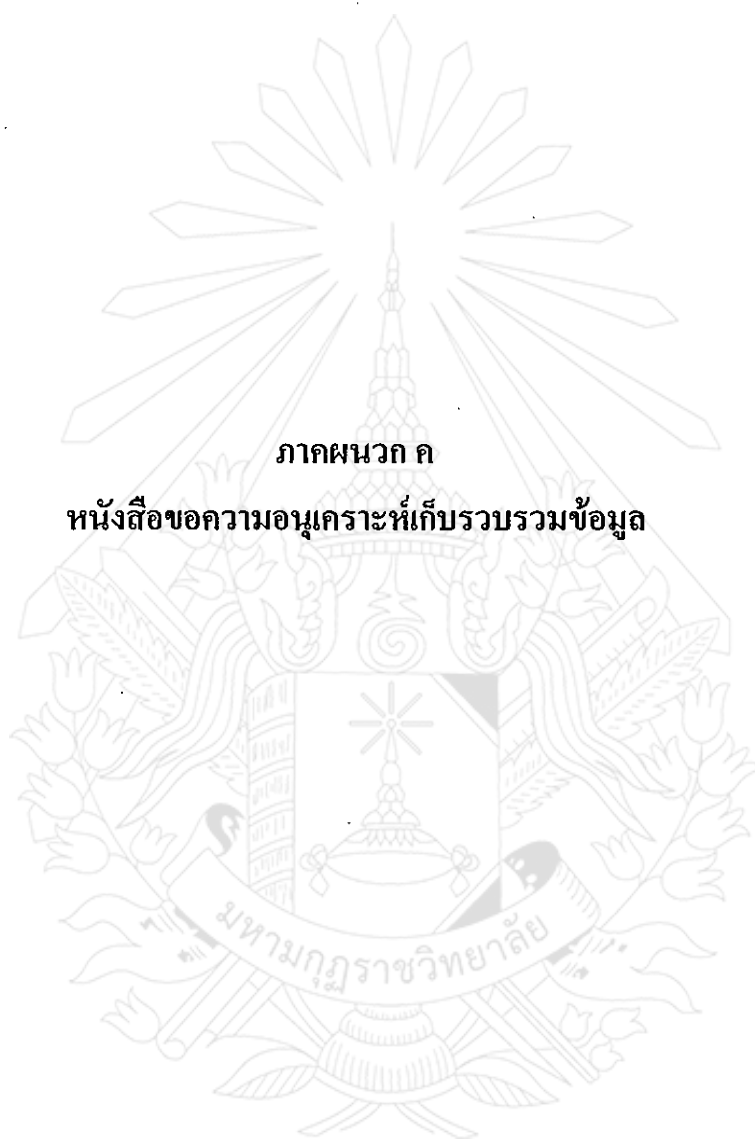
ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษา

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๗๔๓๒-๔๕๔๓. ต่อ ๑๐๕

(นายสมชาย ยะลา)  
 ผอ.ศูนย์การศึกษาสงขลา



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

อบค.ที่เหมอไทร  
เลขรับที่ ๑๘๘ ๐๗  
วันที่ 21, ส.ย. 2553



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา  
วัดมณีมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง  
อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕.๒)/๐๙๙๘

๘ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำสารนิพนธ์

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายกำพล ศรีสุข นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช  
ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัด  
สงขลา โดยมี คร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครม วัชไชย  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ทางมหาวิทยาลัย ฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อ  
เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาดังกล่าว และขอขอบคุณเป็น

อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้  
เรียน นายก ๐๖๓.๕๖๓.๒๖๒

- เพื่อโปรดพิจารณา
- สม. ม. น. ม. ก. ม. ร. วิทยาลัย

ขอเจริญพร  
พระครูนิพัทธ์สมาจาร (ดร.)

๑๗๖  
๒๓ มิย ๕๓

ของกรมอนุเคราะห์  
เพื่อจัดทำสารนิพนธ์

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษา  
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. ๐-๗๕๓๒-๕๕๕๓ ต่อ ๑๐๕

- เลขาบัณฑิตวิทยาลัย

๒๑ มิ.ย. ๕๓

- นายสมชาย ยะลา  
ผู้อำนวยการบริหารส่วนกลาง  
๒๑ มิ.ย. ๕๓



ภาคผนวก ง  
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร  
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

## ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

### ประวัติความเป็นมา

ตำบลท่าหมอไทร เป็นตำบลที่ตั้งมาพร้อมอำเภอจะนะ ได้รับการเล่าขานสืบต่อกันมาจากบรรพบุรุษ จนมาถึงรุ่นอดีตกำนันชื่อ นายบุญ ขวัญจันทร์ เล่าว่า นานมาแล้วมีชาวบ้านกลุ่มหนึ่งเดินทางด้วยเท้าเพื่อจะไปจับช้างที่แถวจังหวัดปัตตานี เดินทางลัดเลาะมาตามป่าเขา ระหว่างเดินทางหัวหน้ากลุ่มเรียกว่า หมอช้าง เป็นชาวมุสลิม เกิดล้มป่วยความตั้งใจที่จะไปปัตตานีก็ต้องยกเลิกจึงพาหมอช้างกลับระหว่างทางหมอช้างป่วยหนัก จึงหยุดพักที่ทุ่งแห่งหนึ่งเพื่อดูอาการปรากฏว่าหมอช้างพอจะเดินทางต่อไปได้จุดที่พักดูอาการหมอช้างปัจจุบันเรียกว่า "ทุ่งหมออุ่น" หลังจากเดินทางต่อหมอช้างเกิดป่วยหนักคณะจึงได้แวะพักที่ใต้ต้นไม้ใหญ่ต้นหนึ่ง ปรากฏว่าหมอช้างได้เสียชีวิตใต้ต้นไม้และได้ฝังศพของหมอช้างไว้ที่ต้นไม้ต้นนั้น ชาวบ้านจึงเรียกตรงนั้นว่า ท่าหมอไทร และได้เป็นชื่อตำบลมาจนถึงทุกวันนี้

### สภาพทั่วไป

#### ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร 2/1 ม.4 ต.ท่าหมอไทร อ.จะนะ จ.สงขลา ระยะห่างจากอำเภอจะนะ ไปทางทิศใต้ 14 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 55.48 ตารางกิโลเมตร (34,673 ไร่)

#### ภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มอยู่ติดกับคลองนาทวี มีภูเขาที่ฝังตะวันตก มีแร่วุฒแฟรมเป็นจำนวนมาก การคมนาคมสามารถสัญจรไปมาได้ทั่วทุกหมู่บ้าน

#### อาณาเขตของตำบล

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสะพานไม้แก่น อ.จะนะ จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสะพานไม้แก่น อ.จะนะ จังหวัดสงขลา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลฉาง อ.นาทวี จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลภู ตำบลแค ตำบลขุนตัดหวาย อ.จะนะ จังหวัดสงขลา

#### จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต.เต็มทั้งหมู่บ้าน 11 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 – หมู่ที่ 11

การศึกษา ตำบลท่าหมอไทร สังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอจะนะ จำนวน 6 โรงเรียน ซึ่งเปิดสอน ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา มีศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ของกรมศาสนา จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านวังหาร ปัจจุบันมีเด็กที่ใช้บริการจำนวน 24 คน ครูพี่เลี้ยงเด็ก จำนวน 1 คน

ครูสอนศาสนาอิสลาม วันเสาร์-วันอาทิตย์ จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านเคียนด้วน และ หมู่ที่ 10 บ้านวังหาร จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าหมอไทร

โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม (ปอเนาะ) ซึ่งเป็นโรงเรียนสอนศาสนาอิสลามในโครงการ ของรัฐบาล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าหมอไทร

#### สถาบันและองค์กรทางศาสนา

##### ศาสนาอิสลาม

|                        |                    |             |
|------------------------|--------------------|-------------|
| - มัสยิดท่าหมอไทร      | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดทุ่งโครี       | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดต้นม่วง        | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดสามัคคีธรรม    | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดบ้านเคียนด้วน  | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดบ้านแพรว       | ตั้งอยู่หมู่ที่ 8  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดบ้านสะพานระหัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดบ้านเกาะซ้อ    | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9  | ต.ท่าหมอไทร |
| - มัสยิดนุรุลกอมาเร็น  | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 | ต.ท่าหมอไทร |

##### ศาสนาพุทธ

|               |                   |              |
|---------------|-------------------|--------------|
| - วัดโพรงงู   | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 | บ้านโพรงงู   |
| - วัดช้างคลอด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 | บ้านช้างคลอด |

##### สาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านสะพานหัก

##### การบริการขั้นพื้นฐาน

##### การคมนาคม

1. พื้นที่ตำบลท่าหมอไทรอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอจะนะ ประมาณ 14 กิโลเมตร เส้นทางที่ ไปมาสะดวกใช้ทาง รพช. ท่าล้อ - ท่าหมอไทร เป็นทางลาดยาง ผ่าน 6 หมู่บ้าน มีถนนเชื่อมต่อกัน ทุกหมู่บ้านมีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต และถนนดินลูกรัง

2. การคมนาคมภายในตำบลเป็นถนนลาดยาง ถนนลูกรัง และถนนคอนกรีต

- ถนนลาดยาง 4 สาย
- ถนนดินลูกรัง 65 สาย
- ถนนคอนกรีต 3 สาย

### การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร ได้แบ่งการปกครองออกเป็น 11 หมู่บ้าน โดยมีกำนันเป็นผู้ควบคุมและดูแลภายในตำบล ซึ่งแต่ละหมู่บ้านจะมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแลด้านต่างๆ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนมีการจัดตั้งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน และมีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน เป็นผู้ติดต่อและประสานงานต่างๆระหว่างชุมชนและองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น เรื่องของการจ่ายภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีที่ดิน ตลอดจนการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลให้แก่ชาวบ้านภายในหมู่บ้านต่างๆได้รับทราบ

#### การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขอนุญาต 1 แห่ง (เอกชน)

#### ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ มีแหล่งแร่ดีบุก และแร่พลูม

ป่าไม้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ

- ป่า 2,343 ไร่

- ป่าควนหินเกา 22,325 ไร่

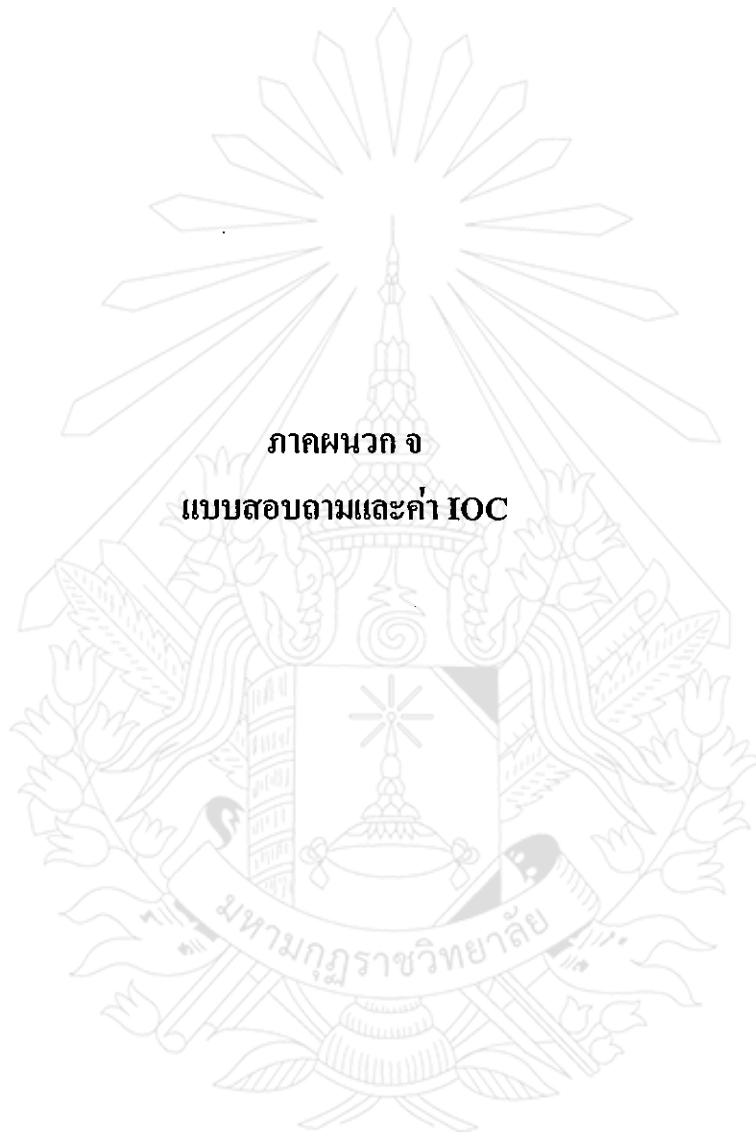
ดิน แบ่งเป็นกลุ่มดินนา กลุ่มดินภูเขา กลุ่มดินเหมาะสมปลูกยางพารา

#### สถานที่สำคัญ

- 1) โรงเรียน 6 แห่ง
- 2) อบต. 1 แห่ง
- 3) มัสยิด 9 แห่ง
- 4) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ 5 แห่ง
- 5) สถานีอนามัย 1 แห่ง
- 6) วัด 2 แห่ง

#### แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

- 1) สวนสาธารณะ กพร. 1 แห่ง



ภาคผนวก จ  
แบบสอบถามและคำ IOC



**แบบสอบถาม****เรื่อง**

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร  
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา**

.....

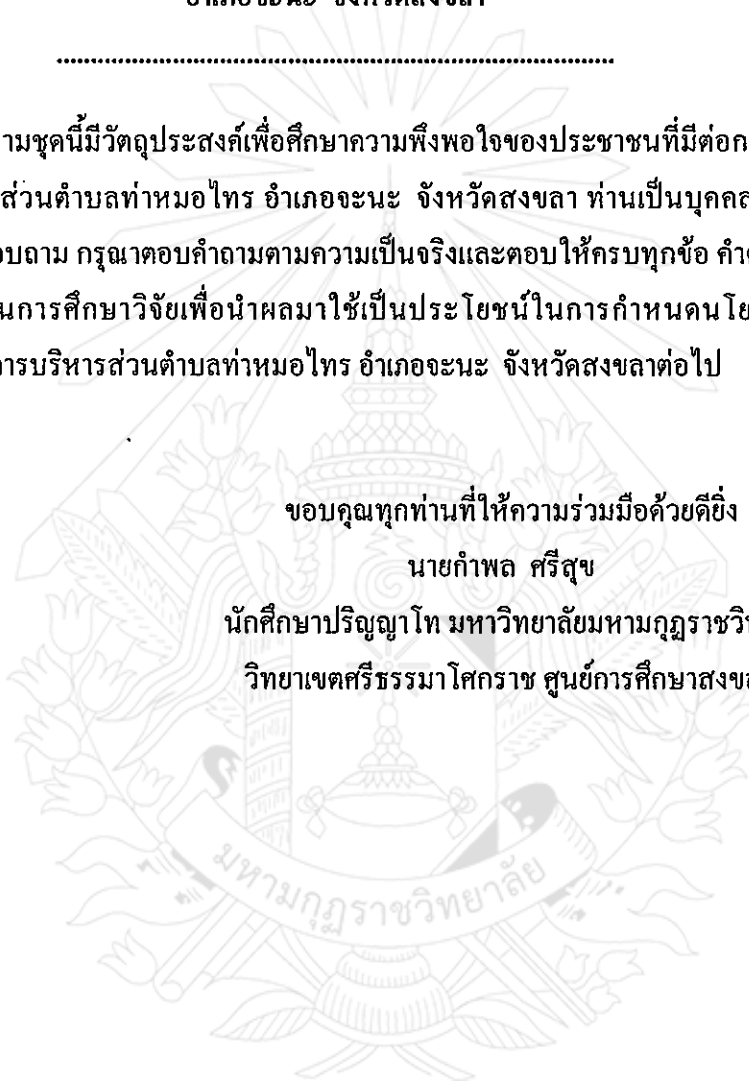
คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อนำผลมาใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลาต่อไป

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นายกำพล ศรีสุข

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา



ตอนที่ 1 บั๊งจั๊ยส่วนนุคคลขงผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรคทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อควมที่เป็นจรง

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

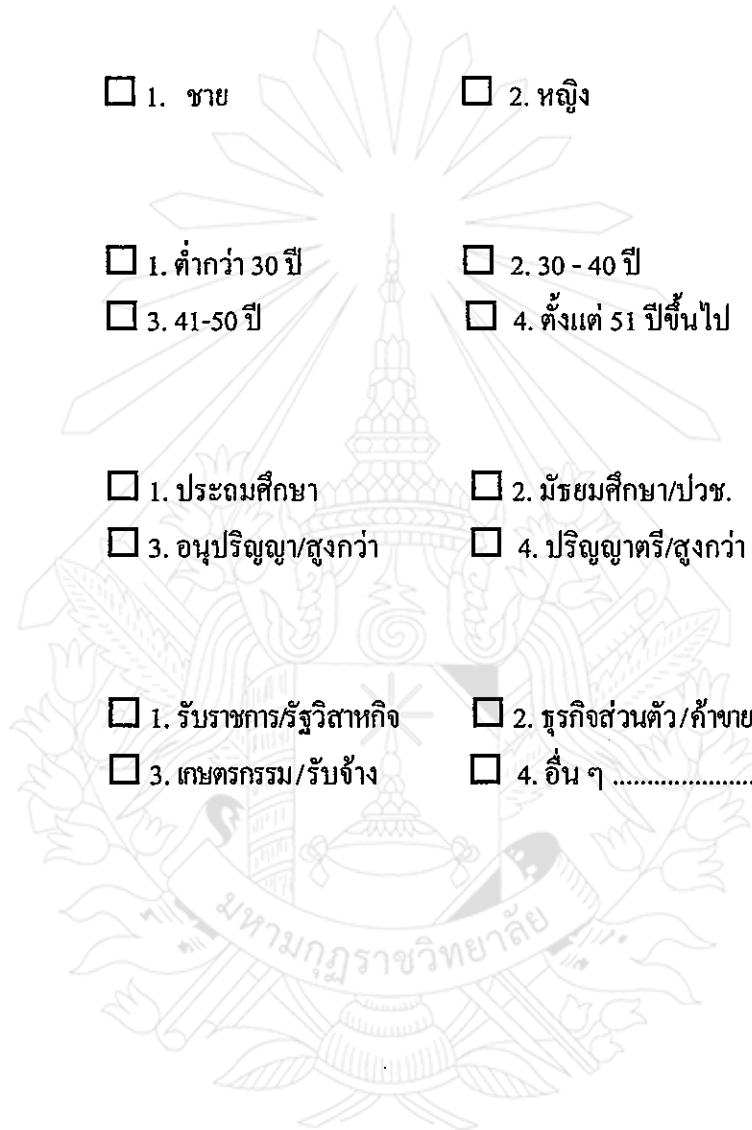
1. ต่ำกว่า 30 ปี  2. 30 - 40 ปี  
 3. 41-50 ปี  4. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศีกษา

1. ประถมศีกษา  2. มัธยมศีกษา/ปวช.  
 3. อนุปริญญา/สูงกวา  4. ปริญญาตรี/สูงกวา

4. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 3. เกษตรกรรม/รับจ้าง  4. อื่น ๆ .....



ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

ขอความกรุณาให้ท่านอ่านอย่างรอบคอบแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ข้อคำถาม   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|----------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                      |
| <b>ด้านนิติบัญญัติ</b>   |                  |     |         |      |            |                      |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพรได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน  |                  |     |         |      |            |                      |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                                 |                  |     |         |      |            |                      |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล                           |                  |     |         |      |            |                      |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหารเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามหน้าที่ด้วยความเหมาะสม |                  |     |         |      |            |                      |
| 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม                          |                  |     |         |      |            |                      |
| <b>ด้านการบริหารงาน</b>  |                  |     |         |      |            |                      |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้อย่างเหมาะสม   |                  |     |         |      |            |                      |

| ข้อคำถาม  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|----------------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                      |
| 7. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และเหมาะสม                                   |                  |     |         |      |            |                      |
| 8. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ |                  |     |         |      |            |                      |
| 9. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ ได้อย่างเหมาะสม     |                  |     |         |      |            |                      |
| 10. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม            |                  |     |         |      |            |                      |
| <b>ด้านการบริการประชาชน</b>   |                  |     |         |      |            |                      |
| 11. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม  |                  |     |         |      |            |                      |
| 12. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม                  |                  |     |         |      |            |                      |
| 13. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นไปอย่างเหมาะสม                               |                  |     |         |      |            |                      |

| ข้อคำถาม   | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|----------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                      |
| 14. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อย<br>ทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไป<br>อย่างเหมาะสม                |                  |     |             |      |                |                      |
| 15. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอก<br>แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่อง<br>ทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม           |                  |     |             |      |                |                      |
| <b>ด้านคุณธรรมและจริยธรรม</b>  |                  |     |             |      |                |                      |
| 16. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงาน<br>ให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่<br>ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม  |                  |     |             |      |                |                      |
| 17. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติ<br>ตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่<br>ประชาชนได้อย่างเหมาะสม              |                  |     |             |      |                |                      |
| 18. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงาน<br>ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                                 |                  |     |             |      |                |                      |
| 19. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความ<br>ช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความ<br>เดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ |                  |     |             |      |                |                      |
| 20. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประ<br>พฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่าง<br>แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม            |                  |     |             |      |                |                      |
| 21. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ<br>งานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบ<br>ได้                          |                  |     |             |      |                |                      |

| ข้อคำถาม   | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                | เฉพาะ<br>เจ้าหน้าที่ |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|----------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                      |
| 22. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์<br>ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม |                  |     |             |      |                |                      |
| 23. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบ<br>อย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม               |                  |     |             |      |                |                      |
| 24. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบ<br>ได้                                   |                  |     |             |      |                |                      |



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร อําเภอยะนะ จังหวัดสงขลา

| ปัญหา   | แนวทางแก้ไขปัญหา  |
|---|---|
| 1. ด้านนิติบัญญัติ<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....        | 1. ด้านนิติบัญญัติ<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....        |
| 2. ด้านการบริหารงาน<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....       | 2. ด้านการบริหารงาน<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....       |
| 3. ด้านการบริการประชาชน<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....   | 3. ด้านการบริการประชาชน<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....   |
| 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | 4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |

จากการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(IOC : Index of Congruency)

จากผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจำนวน 3 ท่าน

| ข้อคำถาม  | ผลการตัดสินใจ |            |            |     |          |
|---|---------------|------------|------------|-----|----------|
|   | คนที่<br>1    | คนที่<br>2 | คนที่<br>3 | IOC | การแปลผล |
| <b>ด้านนิติบัญญัติ</b>  |               |            |            |     |          |
| 1. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร่ได้พิจารณาแผนพัฒนาตำบลเป็นไปตามความต้องการของประชาชน  | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 2. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาตำบล                              | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 3. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญประชาชนเข้ามาประชุมร่วมรับฟังการพิจารณาร่างข้อบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบล                          | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 4. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการตามที่ด้วยความเหมาะสม | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 5. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างถูกต้องรวดเร็ว ด้วยความเหมาะสม                        | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |



| ข้อคำถาม  | ผลการตัดสินใจ |            |            |     |          |
|---|---------------|------------|------------|-----|----------|
|   | คนที่<br>1    | คนที่<br>2 | คนที่<br>3 | IOC | การแปลผล |
| <b>ด้านการบริหารงาน</b>   |               |            |            |     |          |
| 6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้บริหารงานตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสม                           | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 7. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานงบประมาณเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และเหมาะสม                                   | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 8. คณะผู้บริหารสามารถบริหารงานสนองต่อความต้องการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 9. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น อาชีพ การสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม      | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 10. การปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ได้อย่างเหมาะสม            | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| <b>ด้านการบริการประชาชน</b>   |               |            |            |     |          |
| 11. การปฏิบัติงานเป็นไปตามตามระเบียบและแบบแผนที่ทางราชการกำหนดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม  | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 12. การปฏิบัติงานการต้อนรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกานด้วยความรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย เป็นไปอย่างเหมาะสม                  | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 13. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชนได้รับทราบเป็นอย่างดีเหมาะสม                               | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |

| ข้อคำถาม   | ผลการตัดสินใจ |            |            |     |          |
|--|---------------|------------|------------|-----|----------|
|  | คนที่<br>1    | คนที่<br>2 | คนที่<br>3 | IOC | การแปลผล |
| 14. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดเรียบร้อยทางอาคาร สถานที่และการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เป็นไปอย่างเหมาะสม                | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 15. การปฏิบัติงานการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการอนุญาต อนุมัติเรื่องทั่วไป เป็นไปอย่างเหมาะสม           | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| <b>ด้านคุณธรรมและจริยธรรม</b>  |               |            |            |     |          |
| 16. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม  | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 17. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม              | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 18. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                             | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 19. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างเต็มความสามารถ | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 20. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม            | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 21. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้                          | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |

| ข้อคำถาม   | ผลการตัดสินใจ |            |            |     |          |
|--|---------------|------------|------------|-----|----------|
|  | คนที่<br>1    | คนที่<br>2 | คนที่<br>3 | IOC | การแปลผล |
| 22. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ<br>งานให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ประชาชนที่<br>ได้รับความเดือดร้อนอย่างเหมาะสม | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 23. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลประพฤติ<br>ตนตามหลักศีลธรรมอันดี เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน<br>ได้อย่างเหมาะสม               | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |
| 24. พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ<br>งานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้                                       | +1            | +1         | +1         | 1   | สอดคล้อง |



## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นายกำพล ศรีสุข
- วัน / เดือน / ปีเกิด : 8 กันยายน 2522
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 67/1 หมู่ที่ 2 ตำบลสนามชัย  
อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา
- การศึกษา
- พ.ศ. 2547 : ปริญญาตรีสาขาศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2551- ปัจจุบัน : นายช่างโยธา  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร  
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

