

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ตั้งอยู่ที่ บ้านเหมืองง่า หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,865 ไร่ แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลเจริญเมือง อ.พาน จ.เชียงราย
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลดอยงาม อ.พาน จ.เชียงราย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลเมืองพานและตำบลสันกลาง อ.พาน จ.เชียงราย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลแม่ฮ้อและตำบลสันมะเค็ด อ.พาน จ.เชียงราย

เนื้อที่ ตำบลสันติสุขมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,865 ไร่

2) สภาพภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลสันติสุขส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีแม่น้ำควาไหลผ่านเกิดเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญเหมาะแก่การปลูกพืชทำการเกษตร และเลี้ยงสัตว์ได้นอกจากนั้นยังได้รับน้ำจากคลองชลประทานแม่ลาวเพื่อทำการเกษตร การเกษตรจะพบปัญหาเกี่ยวกับสภาพของดินที่ใช้ในการเพาะปลูก โดยเฉพาะในฤดูแล้งมีน้ำไม่เพียงพอต่อการปลูกพืชและทำ

นานอกฤดูกาล เพราะดินมีสภาพเป็นดินร่วนปนทรายหรือดินเหนียว มีสีเทา/น้ำตาลปนเทา ดินมีสภาพเป็นกรดปานกลาง เมื่อดินแห้งจะแข็งและแน่น จะพบในพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

### 3) ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลสันติสุขมีลักษณะภูมิอากาศร้อนชื้น

### 4) ลักษณะของดิน

ดินมีเนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว ดินเหนียวปนทราย และดินร่วนปน - ทราย หรือดินร่วน

### 5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ (แม่น้ำคาว) 1 สาย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและสามารถใช้งานได้

- บ่อบาดาล จำนวน 14 บ่อ

- ฝาย จำนวน 8 แห่ง

- บ่อน้ำตื้น จำนวน 232 บ่อ

- สระน้ำประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 สระ

- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

### 6) ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ตำบลสันติสุขไม่มีพื้นที่ทางป่าไม้ในความรับผิดชอบ

## 1.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

### 1) เขตการปกครอง มีจำนวน 9 หมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	ชื่อ - สกุล	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
1	ดอยชัยมงคล	นายสำราญ เวียงนิล	ผู้ใหญ่บ้าน	
2	ป่าหมื่น	นางพิชญากานต์ ตาดทอง	ผู้ใหญ่บ้าน	
3	ไร่อ้อย	นางพรพิรุณ เต็นเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน	
4	สันกอเหียง	นายหวล ชัยบุญเรือง	ผู้ใหญ่บ้าน	
5	สันกอดาล	นายอภิชาติ จินะธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน	
6	เหมืองง่า	นายบุญศรี กันทาทอง	กำนัน	
7	ท่าต้นเกี้ยว	นายชัยวัฒน์ รัตนพฤษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	
8	โชคชัย	นายผัด บุญจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน	
9	ป่าก่อ	นายสองเมือง จันติ	ผู้ใหญ่บ้าน	

### 2) การเลือกตั้ง

จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 18 อำเภอ 124 ตำบล 1,751 หมู่บ้าน 62 ชุมชน องค์กรณ์ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 144 แห่ง การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันมีจำนวน 9 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้ง จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การ

บริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 9 หมู่บ้านรวมเป็น 18 คน

### 1.1.3 ประชากร

#### 1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลสันติสุขมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 5,352 คน แยกเป็นชาย 2,588 คน แยกเป็นหญิง 2,764 คน มีจำนวนครัวเรือน 1,418 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 277.36 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทย นับถือศาสนาพุทธ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร	ชาย	หญิง
1	บ้านดอยชัยมงคล	329	724	377	387
2	บ้านป่าหมื่น	164	414	196	218
3	บ้านไร่อ้อย	255	682	345	337
4	บ้านสันกอกเหียง	299	681	320	361
5	บ้านสันกอตาล	226	529	257	272
6	บ้านเหมืองง่า	323	611	279	332
7	บ้านท่าตันเกียง	285	724	339	385
8	บ้านโชคชัย	161	378	179	199
9	บ้านป่าก่อ	164	432	211	221
รวม		2,206	5,185	2,463	2,723

\*\*\* ข้อมูล ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2562

#### 2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

- อายุต่ำกว่า 1 ปี – 17 ปี ข้อมูลโดยประมาณ จำนวน 655 คน
- อายุ 18 – 60 ปี ข้อมูลโดยประมาณ จำนวน 3,120 คน
- อายุ 60 ปี ขึ้นไป ข้อมูลโดยประมาณ จำนวน 1,200 คน

### 1.1.4 สภาพทางสังคม

#### 1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง  
ได้แก่ โรงเรียนบ้านเหมืองง่า โรงเรียนบ้านสันติวัน โรงเรียน อบต.สันติสุข
- โรงเรียนเอกชน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.สันติสุข 1 แห่ง  
ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ตั้งอยู่ บ้านเหมืองง่า หมู่ที่ 6 ตำบลสันติสุข

**2) สาธารณสุข**

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/หมู่บ้าน 1 แห่ง
- ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันติสุข
- สถานพยาบาลเอกชน 2 แห่ง

**3) อาชญากรรม**

- สถานีตำรวจ (ประเภทป้อมยามตำรวจ) 1 แห่ง
- ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสันติสุข 1 แห่ง

**4) ยาเสพติด**

- ศูนย์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดตำบลสันติสุข (ณ อบต.สันติสุข) 1 แห่ง

**5) การสังคมสงเคราะห์**

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขได้การสนับสนุนงบประมาณก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้ในเขตตำบลสันติสุขจำนวน 1 หลัง โดยใช้งบประมาณ 200,00 บาท จากมูลนิธิมิตรชนภักย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขได้ให้ความช่วยเหลือด้านการสังคมสงเคราะห์ในการก่อสร้างบ้านผู้ยากไร้รวมทั้งหมดจำนวน 1 หลัง

**1.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน****1) การคมนาคมขนส่ง**

- ถนนลาดยาง 3 สาย
- ถนนคอนกรีต 124 สาย
- ถนนลูกรัง 61 สาย

**2) การไฟฟ้า**

- มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน

**3) การประปา**

- ประปาหมู่บ้าน 9 แห่ง

**4) ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์**

- ไม่มีสำนักงานในพื้นที่

### 1.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

#### 1) การเกษตร

ประเภทของการทำเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
1) ทำนา	ในเขตชลประทาน				
	- นา	574 ครัวเรือน 5,314 ไร่ 1 งาน	565 กก./ไร่	2,888 บาท/ไร่	5,752 บาท/ไร่
	นอกเขตชลประทาน				
	- นา	47 ครัวเรือน 468 ไร่	402 กก./ไร่	2,154 บาท/ไร่	3,292 บาท/ไร่
2) ทำสวน	ลำไย	35 ครัวเรือน 545 ไร่	407 กก./ไร่	3,511 บาท/ไร่	6,494 บาท/ไร่
	ยางพารา	3 ครัวเรือน 72 ไร่	620 กก./ไร่	2,750 บาท/ไร่	8,605 บาท/ไร่
	แก้วมังกร	7 ครัวเรือน 35 ไร่ 5 งาน	780 กก./ไร่	11,750 บาท/ไร่	15,000 บาท/ไร่
3) ทำไร่	ไร่ข้าวโพด	14 ครัวเรือน 96 ไร่	254 กก./ไร่	1,013 บาท/ไร่	2,300 บาท/ไร่
	ไร่มันสำปะหลัง	5 ครัวเรือน 91 ไร่	1,973 กก./ไร่	5,333 บาท/ไร่	6,466 บาท/ไร่
4) อื่นๆ	เลี้ยงปลาในบ่อ	9 ครัวเรือน 35 ไร่	2,160 กก./ไร่	80,660 บาท/ไร่	124,200 บาท/ไร่

#### 2) การประมง

ตำบลสันติสุขพื้นที่การประมงส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงปลา แบบไร่่นาสวนผสม

#### 3) การปศุสัตว์

ตำบลสันติสุขพื้นที่เลี้ยงไก่พื้นเมือง สุกร โคและกระบือ

#### 4) การบริการ

มีบริการร้านเสริมสวย ร้านนวดขนาดเล็ก

#### 5) การท่องเที่ยว

มีเส้นทางการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงที่สำคัญ เช่น แวะชมชมเครื่องจักสานได้ที่ หมู่ 4 บ้านสันกองเหียง และศูนย์เรียนรู้การเกษตรบ้านสันกอตาล หมู่ที่ 5

#### 6) อุตสาหกรรม

ตำบลสันติสุข อำเภอฟาน จังหวัดเชียงราย ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

#### 7) การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงปลา เป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีประชาชนบางส่วนที่ทำงานรับราชการ บริษัท ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และมีกลุ่มต่างๆ เช่น หมู่ที่ 4 กลุ่มจักสาน กรงนก หมู่ที่ 5 กลุ่มจักสานตะกร้าทางมะพร้าว หมู่ที่ 9 กลุ่มจักสาน

### 8) แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว และทำสวนที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัว รับราชการและรับจ้าง

#### 1.1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

##### 1) การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมีวัด และสำนักสงฆ์ในเขตดังนี้

##### วัด 6 แห่ง

ที่	ชื่อ	ที่อยู่
1	วัดไชยมงคล	หมู่ที่ 1 บ้านดอยชัยมงคล
2	วัดศรีสุวรรณ	หมู่ที่ 3 บ้านไร่อ้อย
3	วัดสันกอกเหียง	หมู่ที่ 4 บ้านสันกอกเหียง
4	วัดสันกอตาล	หมู่ที่ 5 บ้านสันกอตาล
5	วัดเหมืองง่า	หมู่ที่ 6 บ้านเหมืองง่า
6	วัดสว่างจันทร์	หมู่ที่ 7 บ้านท่าตันเกียง

##### สำนักสงฆ์ 2 แห่ง

ที่	ชื่อ	ที่อยู่
1	สำนักสงฆ์บ้านป่าหมื่น	หมู่ที่ 2 บ้านป่าหมื่น
2	สำนักสงฆ์บ้านโชคชัย	หมู่ที่ 2 บ้านโชคชัย

##### 2) ประเพณีงานและประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขมีการจัดกิจกรรมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น สลากภัตร ลอยกระทง สงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ฯลฯ

##### 3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขมีภูมิปัญญาท้องถิ่นหลากหลาย เช่น หมอเมือง พิธีกรรมความเชื่อพื้นเมือง และใช้ภาษาเมืองเป็นภาษาหลัก

##### 4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในเขตตำบลสันติสุขมีการผลิตและจำหน่ายข้าวกล้อง ข้าวปลอดสารพิษ ไม้กวาด เครื่องจักสาน ฯลฯ

#### 1.1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

##### 1) น้ำ

- แม่น้ำ 2 สาย
- คลอง 1 สาย

##### 2) ป่าไม้

- ไม่มีป่าไม้

## 3) ภูเขา

- ไม่มีภูเขา

## 4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- ฝาย	3	แห่ง
- สระเก็บน้ำ	4	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	2	แห่ง

## 1.1.9 อื่น ๆ

## 1) กลุ่มในพื้นที่

- อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 166 คน

## 1.1.10 การเดินทาง

มีทางหลวงหมายเลข 1126 ตัดผ่านใจกลางตำบล ความยาวประมาณ 7 กม. เป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์เชื่อมไปยังอำเภอป่าแดด

## 1.1.11 คำขวัญตำบลสันติสุข และวิสัยทัศน์ตำบลสันติสุข

## คำขวัญตำบลสันติสุข

ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว ชาวประชน้อมจิต เศรษฐกิจพอเพียง ลือเลื่อง  
ประเพณีวัฒนธรรม น้อมนำพระราชดำริ

## วิสัยทัศน์ตำบลสันติสุข

เกษตรก้าวหน้าการค้าสดใส คนมีการศึกษาและวินัย ใฝ่ใจวัฒนธรรมท้องถิ่น  
ทุกชีวิตกินดีอยู่ดี

## 1.1.12 วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

โครงสร้างพื้นฐานก้าวไกล ใส่ใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ทุกชีวิตอยู่ดีกินดี มีสุขตาม  
แบบเศรษฐกิจพอเพียง

### 1.1.13 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข



แผนผังตรา ก 3 ปี (ปีงบประมาณ 2561 - 2563)

10. แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี



## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประยัต หงษ์ทองคำ (2541 : 13) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งในการจัดระเบียบบริหารการปกครองของประเทศในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การกระจายอำนาจที่รัฐบาลของประเทศต้องจัดให้มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานได้ทำการฝึกฝนให้พลเมืองได้มีความรู้ ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารจัดการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่อยู่นั้นอยู่ในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ มีความหมายอีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedic การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

โกวิท พวงงาม (2548 : 29) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น



จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐาน โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตน และเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### 1.2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

แม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

### 1.2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่ต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่ว

ประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. ฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะเป็นประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและที่สำคัญที่สุด รวมถึงได้รับอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอย่างมาก

#### 1.2.4 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communical Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ใช้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาขานูบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ และกิจกรรมต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุมงานด้านต่างๆ 4 ประการ ได้แก่ งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม และงานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น

#### 1.2.5 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาท หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นบทบาทจึงมีความสัมพันธ์กับอำนาจและหน้าที่ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกออกได้เป็น 4 ลักษณะ กล่าวคือ การดำเนินการ การส่งเสริม การประสาน และการสนับสนุน

### 1. การดำเนินการ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดหาหรือจัดให้มี บำรุงรักษาให้คงสภาพที่ดีตลอดไป กำจัดให้หมดไป บำบัดฟื้นฟู ปรับปรุงให้มีสภาพดีขึ้น ควบคุมการใช้ประโยชน์ให้เป็นไปตามที่กำหนด ศึกษาวิจัยให้ได้วิธีการหรือองค์ความรู้ เฝ้าระวังให้ทราบเหตุหรือแหล่งเกิดเหตุ การติดตามและตรวจสอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยใช้กรอบแนวทางตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546

2) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องคุ้มครอง ฟื้นฟู และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจากธรรมชาติ การดูแลรักษาที่สาธารณะ การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย กรณี การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่อนุรักษ์ตามกฎหมาย ซึ่งหมายถึงเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 และ เขตอนุรักษ์ป่าชายเลน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประสานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการ

3) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษในเขตพื้นที่ อาทิ การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย กรณีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การป้องกันและแก้ไขภาวะมลพิษ ซึ่งคาบเกี่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมดำเนินการ หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม เป็นต้น

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องบำรุงศิลปะ จารีต ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น

5) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อม

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัด

7) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดทำและปรับปรุงผังเมือง ภายในปี พ.ศ. 2547 ในการจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม ภายในปี พ.ศ. 2553

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ต้องดำเนินงานจัดทำโครงการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเสนอเข้าสู่ระบบแผน ปฏิบัติการ เพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

9) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ สามารถจัดจ้างและซื้อบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ แล้วแต่กรณี

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีบทบาทในการดำเนินงานก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ และที่ดำเนินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ตาม บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินการใดๆ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะต้องเป็นอำนาจและหน้าที่กฎหมายกำหนด และดำเนินการเท่าที่จำเป็น หรือเป็นกรณีที่เกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

## 2. การส่งเสริม

การส่งเสริม หมายถึง การให้หรือเพิ่มเติมในด้านความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึกและความตระหนัก การมีส่วนร่วม และความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่นและบุคคลในองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 3) สำหรับเทศบาลยังต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย

## 3. การประสาน

การประสาน หมายถึง การสื่อสารหรือการดำเนินการใดๆ ให้เกิดความร่วมมือหรือเกิดการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น รวมทั้งให้เกิดบูรณาการในการบริหารจัดการในพื้นที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน สนับสนุนงานซึ่งกันและกัน ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การประสานส่วนใหญ่เป็นบทบาทของ อบจ. ซึ่งต้องประสานในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) อบจ. มีบทบาทประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 เพื่อไปจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดต่อไป
- 2) อบจ. มีบทบาทประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ตลอดจนประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างท้องถิ่นในเขตจังหวัด
- 3) อบจ. มีบทบาทประสาน อบจ. ในเขตจังหวัดอื่น กรณีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่คาบเกี่ยวระหว่างจังหวัด

## 4. การสนับสนุน

การสนับสนุน หมายถึง การให้หรือให้ใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรกล แรงงาน ข้อมูล และงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นบทบาทของ อบจ. ซึ่งมีบทบาทในการจัดสรรงบประมาณ และสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ข้าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เฉพาะในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) สนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกรณีเร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

3) สนับสนุนงบประมาณให้แก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการดำเนินการแทน

### 1.2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภา
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

### 1.2.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 90-95) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2540 ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจคือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญคือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุข โภคและสาธารณสุขการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ในหมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

### 1.2.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น แล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

1. การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ใด ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป (มาตรา 286)

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

### 1.2.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภนี้

### 1.2.10 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในเทศบาลมีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้การตรวจสอบ

และถ่วงดุลโดยสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.11 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้แบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539) ต่อมาในปี 2537 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก 1 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากนั้นได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ. 2542

ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. การปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ได้กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้

#### 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัดเพื่อทำกิจการส่วนจังหวัดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด และเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

ในส่วนอำนาจหน้าที่ด้านการศึกษา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 มาตรา 45 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมดำเนินการ หรือใช้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ “การจัดการศึกษา” เป็นกิจการหนึ่งที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเห็นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำให้ และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในมาตรา 17 (6) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา

## 2. เทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมาตรา 9 ถึงมาตรา 11 กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งเทศบาลไว้ดังนี้

2.1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยในพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้ตั้งหลักเกณฑ์การเป็นเทศบาลตำบลว่าพื้นที่ที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3) เทศบาลนคร ได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีโดยสภาเทศบาลมีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติเทศบาลและกำกับดูแลการบริหารเทศบาลของคณะเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า ทั้งนี้ในแต่ละเทศบาลจะมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกันตามความเหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด สำหรับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมี 2 ส่วน คือ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร จะต้องดำเนินการให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติได้เฉพาะเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร คือ สามารถจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาได้ จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษาได้ ส่วนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดในส่วนของการศึกษา คือ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาเทศบาลส่วนใหญ่จึงกำหนดให้มี “กองการศึกษา” เพื่อรับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา การบริหารวิชาการ และงานโรงเรียน เป็นต้น

จากข้อมูลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปี 2548 (ข้อมูล ณ 8 ก.ย. 48) มีจำนวนเทศบาล รวมทั้งสิ้น 1,156 แห่ง (รวมเทศบาลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล) จำแนกเป็นเทศบาลนคร 22 แห่ง เทศบาลเมือง 113 แห่ง และเทศบาลตำบล 1,021 แห่ง



### 3. การปกครองรูปแบบพิเศษ

การปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา  
ดังนี้

3.1) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง และให้แบ่งพื้นที่การบริหารเป็นเขตและแขวง มีโครงสร้างประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 1 คน รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

3.2) เมืองพัทยา เมืองพัทยาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 การจัดโครงสร้างภายในของเมืองพัทยาดำเนินการตามพระราชบัญญัติฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิก 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 9 คน ส่วนประเภทที่สองเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จำนวน 8 คน สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่วางนโยบายและอนุมัติแผนการบริหารเมือง พิจารณาและอนุมัติร่างข้อบัญญัติเมืองต่าง ๆ แต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการสามัญและวิสามัญ รวมทั้งควบคุมการทำงานของปลัดเมืองพัทยา ส่วนปลัดเมืองพัทยาจะเป็นฝ่ายบริหารโดยการว่าจ้างของสภาเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามนโยบายของสภาเมืองพัทยา ร่างแผน/ข้อบัญญัติงบประมาณและข้อบัญญัติอื่น รวบรวมปัญหาในการบริหารราชการเมืองพัทยาพร้อมข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเสนอสภาเมืองพัทยา ฯลฯ

ในปีพ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา ฉบับใหม่ โดยมีโครงสร้างแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเมืองพัทยา และปลัดเมืองพัทยา

เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 62 (14) ซึ่งกำหนดว่าเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ดังนั้น เมืองพัทยาก็มีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษาเช่นเดียวกับเทศบาล คือ มาตรา 50 (6) และมาตรา 54 (8) ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 16 (9) ให้เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา (โกวิท พวงงาม, 2544)

### 4. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ได้มากที่สุด และสามารถพัฒนา อบต. ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยองค์การบริหาร

ส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภามณฑลการบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

### 1.2.12 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชน และการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิจิต ซีรเวคิน (2548 : 335) กล่าวว่า iva การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวิทย์ ไชยวิชิตกุล (2550 : 21) กล่าวว่า iva การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึก รวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึกและสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่ตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ

และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาลงถึงท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอื่นต่างกันไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาก็ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ

วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเข้มแข็งของเมืองในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้าม หากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุมิตล คำย่อ (2555) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองกลับมา

Kotler (2008) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับประโยชน์ คุณค่าที่จะได้รับรู้ที่ได้จากการใช้บริการ และเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในบริการนั้น ๆ ซึ่งหากในทางตรงกันข้ามกัน หากประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการนั้นสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกได้รับความพึงพอใจและความประทับใจ

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงคของลูกค้า เป็นวิจรรย์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551 : 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ โดยที่ความพึงพอใจจะแตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และหากไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเลย

### 1.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการต้องตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quality at the right geographical)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Shelly (1975 : อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546 : 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุ่มนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า ควร เช่น พึงไป ว่าควรไป, หมายความว่า เป็น แปลว่า ต้อง เช่น กิจที่สงฆ์จะพึงทำ ว่า กิจที่สงฆ์จะต้องทำ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ, ควรแก่ความต้องการ, เต็มเท่าที่จำเป็น, เต็มตามต้องการ พอใจ หมายความว่า สมใจ, ชอบใจ เมื่อนำคำผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, 2550 : 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

Davis (1967 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Aday & Anderson (1975 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกความนึกคิด เห็นที่เกี่ยวข้อกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริพงศ์ พุทธิพันธุ์ และ พยัต วุฒิมรงค์ (2547 : 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

### ลักษณะของความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยที่บุคคลจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนคาดหวัง

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึกอารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

#### 1.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคมการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะสติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะสติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

รัชนิกร วรณสถิตย์, วาสนา กวินัญชยานนท์ และพุลทรัพย์ หวังดี (2560) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอนรวมใจบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีและภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.66) เทียบระดับได้ที่ 93.20% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจพบว่า การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) เทียบระดับได้ที่ 92.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผล



ความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) เทียบระดับได้ที่ 94.40% 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) เทียบระดับได้ที่ 92.60% 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) เทียบระดับได้ที่ 92.40% 1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) เทียบระดับได้ที่ 92.20%

คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจตามงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านต่อประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้านนั้น พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ในส่วนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 ส่วนประเด็นที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.52 ตามลำดับ

อัญชลี คุลิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ( $\bar{X}$  =4.79, S.D.=0.57) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 ( $\bar{X}$  =4.79, S.D.=0.61) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ( $\bar{X}$  =4.78, S.D.=0.70) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 ( $\bar{X}$  =4.65, S.D.=0.70)

วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือระดับความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและระยองมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 โดยประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.80 รองลงมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53 ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.50 ส่วนประเด็นที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.48

ณัฐมลภานต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ เป็นการอธิบายถึงการบริการของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามบทบาทที่ในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ใด ๆ ที่ต้องดำเนินงาน ฉะนั้นแล้วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งหลายหน่วยงานอาจต้องเจอปัญหา เมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ อาจเกิดการร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดปัญหากับหน่วยงานให้บริการนั้นได้ อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงนับว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึง ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนต้องมาก่อน” จึงเป็นสิ่งสะท้อนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องหาแนวทางในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นความสำคัญของหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ กล่าวคือ 1. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการของภาครัฐต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐพึงเห็นควรสำคัญและสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สุรชัย ปิตุเตชะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า การจัดเก็บภาษียังไม่สามารถจัดเก็บได้ครอบคลุมทั่วถึงเนื่องจากฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน เพราะบุคลากรมีจำกัด ประชาชนไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกไม่เป็นธรรม จึงไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี เพราะการประเมินภาษีไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นเรื่องของดุลพินิจเฉพาะบุคคล ผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับตำแหน่งจากการลงคะแนนของชาวบ้าน กังวลกับการเสียคะแนนนิยม การออกใบอนุญาตก่อสร้างล่าช้า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความต่อเนื่องของการให้บริการ เพราะให้บริการได้จำกัด เนื่องจากต้องเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลของกรมการปกครองซึ่งกระทำได้เฉพาะในเวลาราชการ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ เทศบาลควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับการให้บริการแต่ละภารกิจ และจะต้องให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค เป็นธรรมและโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพและความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการของประชาชน

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่าในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ สำหรับในด้านผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน