

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ความหมายและลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. การปกครองท้องถิ่นรูปองค์การบริหารส่วนตำบล
5. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1. แนวคิดความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Derirce) หรือความพอใจได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

กู๊ด ( Good. 1973 : 27 ) และ โวลแมน ( Wolman. 1973 : 384 ) ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้น และรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

เดวิส (Davis. 1958 อ้างถึงใน สมพร ตั้งสะสม. 2537 : 14) มีความเห็นว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวายหรือภาวะที่ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้นๆ บรรลุเป้าหมายความต้องการของตนเอง

## 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet. 1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของรัฐนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นผลการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นมีหลายด้าน การที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนั้น รัฐสามารถทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วย จึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public services delivery) ได้มีผู้ให้แนวคิดการบริการสาธารณะไว้หลากหลาย ดังนี้

เวอร์มา (Verma อ้างถึงในเพียรพอง รวงผึ้ง, 2543 : 9) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าสู่ต่อไปด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

กฤษณ ชนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ประยูร กาญจนดุล (2533) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
  2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
  3. การจัดระบบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
  4. บริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
  5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น สรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น คือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะหรือกิจกรรมใดๆขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงก็เช่นเดียวกัน ประชาชนจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลตามอำนาจหน้าที่แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่  
ปัจจัยต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรคำนึงถึง ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับ  
ผลประโยชน์มากน้อยเพียงใด กิจกรรมให้ความสอดคล้อง รวดเร็ว ก้าวหน้าเป็นระบบขั้นตอน  
เสมอภาค เป็นธรรม ได้ผลคุ้มค่าแก่งบประมาณและภาษีของประชาชน ซึ่งการให้บริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ แบ่งออกเป็น  
10 ด้านคือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2547 : 22-23)

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด  
มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
6. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
7. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
8. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
9. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
10. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

บริการสาธารณะทั้ง 10 ด้านนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงได้อำนวย  
ความสะดวก รวดเร็วต่อเนื่อง ทันเวลาและทันสมัยแก่ประชาชนในเขตอยู่เสมอ และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลได้พยายามจัดหาและจัดตั้งบริการต่างๆเหล่านี้ให้เพียงพอแก่ความต้องการ  
ของประชาชนในเขตทุกหมู่บ้านอย่างเสมอภาค และคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ประชาชนใน  
สังคมองค์การบริหารส่วนตำบลจะได้รับมากที่สุด

### 3. ความหมายและลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ลักษณะของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญ กล่าวคือ การบริหาร  
ราชการส่วนท้องถิ่นของไทยปัจจุบัน เป็นการจัดระเบียบบริหารราชการรูปหนึ่ง โดยอาศัยการ  
ผสมผสานระหว่างการรวมอำนาจ การแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจ ลักษณะของการ  
กระจายอำนาจหรือการปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นใด  
ท้องถิ่นหนึ่ง ภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำ ซึ่งกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้แน่

จัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น และเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการ และมีความเป็นเอกเทศหรือ ความเป็นอิสระทางการเงินและอื่นๆ ในระดับหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้ (อโณทัย ชรรมกุล. 2533 : 105-110)

1. มีพื้นที่ขอบเขตที่แน่นอน
2. เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่างๆ ได้อย่างเป็นอิสระพอสมควร การปกครองท้องถิ่นต้องมียุติการที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระตามกฎหมาย คือต้องมียุติการนิติบุคคลตั้งขึ้น โดยกฎหมาย แยกออกจากส่วนกลาง สามารถก่อกำหนดทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา เป็นหนี้หรือทำนิติกรรมรูปอื่นได้
3. เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นที่แยกออกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง มีคณะกรรมการของตนเอง เพื่อดำเนินกิจการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร
4. ประชาชนมีส่วนร่วมมีเสียงในการปกครองตนเอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้ เป็นกระบวนการที่มีใช้กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสิ้นเชิง แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือ มีสถานะนิติบัญญัติที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนหรือเลือกตั้งบางส่วน ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่น หรือเข้าร่วมกำหนดนโยบาย หรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน
5. มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรม เช่น การบริหาร การบริการ และอื่นๆ ภายในวงรอบกิจกรรมและในขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบอำนาจดำเนินการอย่างเป็นอิสระได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด
6. มีอำนาจในการจัดหาและใช้จ่ายอย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการแล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการคือ มีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล สามารถจัดเก็บภาษีบางประเภทได้ รวมทั้งหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 5 รูปแบบ ตามมาตรา 70 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

#### 4. การปกครองท้องถิ่นรูปองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2547 : 9)

##### 4.1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงาน 2 ส่วน ประกอบด้วย (จิราพร บาริศรี. 2550 : 24-25)

4.1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาตำบลมีอำนาจหน้าที่ 3 ประการ คือ 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4.1.2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนหนึ่ง เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การ

บริหารส่วนตำบลจำนวนไม่เกิน 2 คน และหรือเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 1 คน เป็นผู้ช่วยเหลือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้ 1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ 3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

#### 4.2 โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างองค์กร ดังนี้(จิราพร บาร์ศรี. 2550 : 26)

4.2.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2 ส่วนการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่าย การฝาก การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกางานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำปี เดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4.2.3 ส่วนโยธา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบ การจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผน การปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย



### 4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2547 : 22-23 )

4.3.1 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก 2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ 7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

4.3.2 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 68 ดังนี้ 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ องค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว 13) การผังเมือง

ดังนั้นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายหลายประการ โดยให้ประชาชนเลือกผู้แทนของตนเองเข้ามาบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เรียกว่า “สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล” ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรงจากประชาชนเข้ามาเป็นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายบริหาร มาบริหารงานตามนโยบายและแนวทางที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดไว้ โดยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งเท่ากันทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร คือ 4 ปี และมี “ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล” ซึ่งเป็นพนักงานประจำเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบล ทำหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไป รับนโยบายจาก นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหาร) ซึ่งเป็นฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ และดำเนินกิจการให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายของทางราชการ (เริงชัย ตั้งรุ่งเรืองอยู่ . 2547 :17)

สรุปแล้ว “องค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่ง  
 เป็นไปตามทฤษฎีหรือแนวคิดในการกระจายอำนาจทางการปกครอง ในลักษณะของการให้  
 อำนาจแก่ประชาชน เป็นระบบการปกครองที่จะมีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้  
 ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์การทางการ  
 ปกครองท้องถิ่นที่สำคัญที่จะมีส่วนต่อการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ และสำหรับประเทศ  
 ที่กำลังพัฒนาจะเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองอันสำคัญในการพัฒนาทางการเมือง  
 เศรษฐกิจ และสังคมได้

## 5. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

สภาพทั่วไป สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพทางสังคมสังคม โครงสร้างส่วนราชการ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง  
 (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง, 2551 : 3-8)

### 5.1 สภาพทั่วไป

5.1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียง  
 เหนือของอำเภอทุ่งเขาหลวง ระยะห่างจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงกับ  
 อำเภอทุ่งเขาหลวง ประมาณ 7 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 25 กิโลเมตร

5.1.2 เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงมีเนื้อที่ประมาณ 30 ตาราง  
 กิโลเมตร

5.1.3 ภูมิประเทศ พื้นที่ของตำบลทุ่งเขาหลวงส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่  
 การเพาะปลูกข้าว พื้นที่ประมาณร้อยละ 50 มีปัญหาน้ำท่วมในฤดูฝน อีกประมาณร้อยละ 50  
 อยู่บนที่สูง มีปัญหาเกี่ยวกับน้ำท่วมไม่ถึง และทำให้แห้งแล้ง มีปัญหาเรื่องสภาพดินเค็มและ  
 เปรี้ยว

5.1.4 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 7 หมู่ ได้แก่  
 หมู่ที่ 1 – 7

5.1.5 ประชากร ประชากรทั้งสิ้น 4,616 คน แยกเป็นชาย 2,313 คน แยกเป็น  
 หญิง 2,303 คน มี ความหนาแน่นเฉลี่ย 154 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 1,039  
 ครัวเรือน

5.2 สภาพทางเศรษฐกิจ อาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 85 มีอาชีพทำนา  
 ร้อยละ 12 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 3 มีอาชีพรับราชการ

### 5.3 สภาพทางสังคม

#### 5.3.1 การศึกษา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	แห่ง
2) โรงเรียนประถมศึกษา	3	แห่ง
3) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	7	แห่ง

#### 5.3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1) วัด/สำนักสงฆ์	7	แห่ง
------------------	---	------

#### 5.3.3 สาธารณสุข

1) โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง
2) สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน	1	แห่ง
3) สถานพยาบาลเอกชน	1	แห่ง
4) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	1	แห่ง
5) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ	100	

#### 5.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1) สถานีตำรวจ	1	แห่ง
2) ตู้ยามของสถานีตำรวจ	1	แห่ง

#### 5.3.5 การบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม การคมนาคม ภายในหมู่บ้าน ถนนเป็นถนนลูกรังและถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเป็นบางสายระหว่างหมู่บ้านใช้ถนนลูกรังในการสัญจรไปมา มีถนนลาดยาง ของสำนักงานโยธาธิการจังหวัดร้อยเอ็ดผ่าน หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 5 ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร เชื่อมต่อกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 และถนนลาดยางของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดร้อยเอ็ด ผ่านหมู่ที่ 7 ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร เชื่อมต่อทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 เช่นกัน การเดินทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลเข้าตัวจังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่ใช้ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 ระยะทางการเดินทางของราษฎร โดยเส้นทางปกติที่นิยมใช้จากหมู่บ้าน

2) การไฟฟ้าในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงมีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้านและมีไฟฟ้าใช้ทุกครอบครัวโดย หมู่ที่ 2, 3, 4, 5, 6 ใช้บริการสถานีไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนย่อยรัชดินแดง หมู่ที่ 1, 7 ใช้สถานีไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสลภูมิ มีไฟสาธารณะเพื่อให้แสงสว่างครบทุกหมู่บ้าน

3) แหล่งน้ำธรรมชาติ		
- ลำน้ำ, ลำห้วย	3	สาย
- บึง, หนองและอื่น ๆ	15	แห่ง
4) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
- ระบบประปา	5	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	334	แห่ง
- บ่อบาดาล/บ่อดอก/บ่อเจาะ	133	แห่ง

#### 5.4 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

##### 5.4.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) เป็นศูนย์กลางเกี่ยวกับงานรับ-ส่งหนังสือขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัย
- 4) การวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5) ด้านกฎหมาย นิติกรรมสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 6) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 7) การจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 8) การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน คนชรา ผู้พิการ

##### 5.4.2 ส่วนการคลัง รับผิดชอบดังนี้

- 1) จัดทำข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นคู่มือใช้ในการจัดเก็บภาษี
- 2) ปฏิบัติการจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำมาเป็นรายได้ส่วนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) ปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้าง งานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) จัดทำงบทดลองประจำปี ประจําปี สถานะทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ณ วันที่ 30 กันยายน 2551

ในปีงบประมาณ 2551

มีงบประมาณตั้งรับไว้ จำนวน 15,497,000 บาท

มีงบประมาณตั้งจ่ายไว้ จำนวน 15,497,000 บาท

ในปีงบประมาณ 2551

มีรายได้รับจริง	จำนวน 13,827,280.46 บาท
มีรายจ่ายจริง	จำนวน 12,944,059.96 บาท

#### 5.4.3 ส่วนโยธา รับผิดชอบดังนี้

- 1) การออกแบบ คำนวณ โครงสร้างด้านวิศวกรรม
- 2) การออกแบบควบคุมงานก่อสร้างให้ถูกต้อง
- 3) ซ่อมบำรุงถนนหนทางท่อระบายน้ำ ร่องระบายน้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 35 สาย ยาว 15.6 กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง 2 สาย ยาว 11.8 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง 67 สาย ยาว 13.2 กิโลเมตร
- ถนนดิน 13 สาย ยาว 17.4 กิโลเมตร
- ท่อระบายน้ำ ร่องระบายน้ำ 20 สาย ยาว 3 กิโลเมตร

- 4) ซ่อมบำรุงไฟฟ้าแสงสว่าง จำนวน 120 จุด

#### 5.4.4 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รับผิดชอบดังนี้

- 1) รับผิดชอบงานการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) จัดฝึกอบรมค่ายเยาวชน จัดการแข่งขันกีฬา
- 3) จัดงานประเพณีบุญบั้งไฟและประเพณีอื่นๆ
- 4) ดำเนินการด้านเด็ก เยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

#### 5.4.5 ส่วนส่งเสริมการเกษตร รับผิดชอบดังนี้

- 1) จัดฝึกอบรมเกษตรกรเรื่องปรับปรุงขยายพันธุ์พืช การป้องกันและรักษาโรคและศัตรูพืช การแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตร
- 2) จัดฝึกอบรมเกษตรกรในเรื่องขยายพันธุ์สัตว์ การเพาะพันธุ์และอนุบาลสัตว์ การป้องกันรักษาโรคสัตว์
- 3) จัดฝึกอบรมอาชีพเสริมรายได้ให้แก่ประชาชน

### 5.5 แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง จัดทำขึ้นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ

เกิดประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุด ซึ่งแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง จะกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา วิทยาศาสตร์ พันธ์กิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง. 2551 : 9-17)

#### 5.5.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนามีทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยทำการก่อสร้าง ปรับปรุง และบูรณะสาธารณูปโภคด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ร่องระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า สาธารณะ น้ำประปา หนองน้ำ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน เอกชน และภาครัฐอย่างครอบคลุม และทั่วถึง

2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยพัฒนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพ ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของชุมชน อุดหนุน โรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ จัดหาสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์และจัดซื้อหนังสือพิมพ์และวารสารประจำหมู่บ้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และเพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในชุมชน ส่งเสริมอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น จัดงาน ประเพณีท้องถิ่น

3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม โดยการจัดสรรเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ผู้ประสบภัยธรรมชาติ อุดหนุนสถานศึกษาและจัดทำโครงการรณรงค์ ป้องกันยาเสพติด แข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด สนับสนุนกลุ่มเยาวชน โดยการจัดฝึกอบรมเยาวชน และจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนประจำตำบล เพื่อให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีคุณภาพชีวิตที่ดี

4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม โดยการรณรงค์สร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำบัดและกำจัดขยะ บำบัดน้ำเสีย เพื่อให้สภาพแวดล้อมมีคุณภาพที่ดี

5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุข โดยการส่งเสริมสุขภาพพลานามัย และป้องกันโรคติดต่อและไม่ติดต่อ รณรงค์ให้ประชาชนออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างเหมาะสม ฝึกอบรม อสม. และอุดหนุนศูนย์ สสมช.ประจำหมู่บ้าน มีการเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อและไม่ติดต่อ เป็นการส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของประชาชนให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี

6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ โดยการฝึกอบรมอาชีพเสริมต่างๆ ฝึกอบรมโครงการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมกลุ่มอาชีพทุกกลุ่มในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล พัฒนาส่งเสริมการเกษตร

7) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร โดยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลประชาชนมีความพึงพอใจ

#### 5.5.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1) วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง “ทุ่งเขาหลวงสดใส ร่วมใจพัฒนา การศึกษาก้าวหน้า อนามัยเป็นเลิศ เชิดชูคุณธรรม นำการพัฒนา”

#### 2) พันธกิจ

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และสาธารณูปโภคพื้นฐานให้กับประชาชน
- (2) ส่งเสริมการศึกษา และการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (3) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- (4) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้อยู่อย่างยั่งยืน
- (5) ส่งเสริมให้ประชาชนมีพละนาามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีคุณภาพชีวิตที่ดี
- (6) ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
- (7) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### 3) จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

(1) ระบบสาธารณูปโภคด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียงพอและมีการบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าเทียมกัน และให้บริการอย่างมีคุณภาพ

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการพัฒนา ประชาชนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงและเพียงพอ สืบสานประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามให้คงอยู่กับท้องถิ่นตลอดไป

(3) สตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ ได้รับการดูแลและสงเคราะห์ จากองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ปราศจากปัญหา ทางสังคม เช่นปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหายาเสพติด

(4) มีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์และสิ่งแวดล้อมที่ดียังยั่งยืน ประชาชนมีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบกำจัดขยะมูลฝอยมี ประสิทธิภาพ

(5) ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดี สุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีระบบ ควบคุมและป้องกันโรคติดต่อและไม่ติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

(6) ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้สม่ำเสมอ เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีการ นำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ในการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและ บริการ

(7) ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากร ในหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

จากแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง จะเห็นได้ว่าองค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงจัดทำแผนพัฒนาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเตรียมการสำหรับการ พัฒนาในอนาคต โดยดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนาสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ นโยบายการ พัฒนาท้องถิ่นของผู้บริหาร และปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อให้ได้แผนพัฒนาที่ เหมาะสมกับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพียรผอง รวงผึ้ง (2545 : 42 - 43) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา ทั้งนี้เพื่อทราบถึงระดับความพอใจ ของประชาชน โดยคาดหวังว่าจะอาศัยการศึกษาไปกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความพึง พอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดให้ต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาค้นคว้านี้ เป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลโดย



ใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของร้อยละ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยาในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล , ด้านการให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ , ด้านการให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง , ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม, ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ , ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และด้านการส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตามลำดับ ข้อเสนอแนะมีดังนี้ ในส่วนของผู้บริหารของเทศบาล ควรสร้างศรัทธา รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในส่วนของบุคลากรหรืออัตรากำลัง ควรนำเทคโนโลยีทางการบริหารทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพโดยใช้คนเท่าเดิม ในส่วนของการมีส่วนร่วมประชาชน เทศบาลควรส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ในส่วนของงบประมาณ เทศบาลควรปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณที่ได้จากรายได้ของตน และขอการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานราชการอื่น เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่นที่เหมาะสมและจำเป็นต่อความต้องการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 123 - 124) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน 3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยการวัดความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1.การให้บริการอย่างเพียงพอ 2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

กัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างชุมชนรอบเมืองและเขตชุมชนหนาแน่น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนหนาแน่น และระดับความพึงพอใจของประชาชนชุมชนรอบเมืองใกล้เคียงกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 161 คน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ อันดับแรก (มี 2 ข้อ) คือ 1. ตลาดเช้าแคบ ไม่มีสถานที่จอดรถในบริเวณรอบๆตลาด 2. ให้พนักงานเทศบาลบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ตรงต่อเวลา บ่อยครั้งที่มาติดต่อราชการต้องมานั่งรอเจ้าหน้าที่และไม่ทราบว่าต้องทำอะไร อย่างไร บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็แนะนำผิดๆ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานพร้อมทั้งมีคนแนะนำ รองลงมา (มี 2 ข้อ) คือ 1. น้ำประปาไม่สามารถดื่มได้ ควรเพิ่มคุณภาพของน้ำให้ดีขึ้น 2. เพิ่มไฟฟ้าให้มีแสงสว่างเพียงพอตามท้องถนน บางซอยไม่มี และอันดับสุดท้ายควรมีการมาดูแลความสะอาดในตลาดสดสม่ำเสมอและเพิ่มแสงสว่าง ไม่ให้อับที่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย

จิตพงษ์ เปลี้นขำ (2539 : 73 - 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 บริการ ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ ด้านกำจัดขยะมูลฝอย ด้านตลาด สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ

บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาการบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้นตามความต้องการ

1.2 มีความพึงพอใจต่อการบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นตามความต้องการ การบำรุงรักษาการบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาบริการให้มีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดี และการบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีอันเหมาะสม อย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดีเพิ่มขึ้นทัน และเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รุ่งเพียงพอ และตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง

2. เมื่อจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคั้งที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคั้งต่างๆ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

ประทุมพร พลายเมือง (2548 : 61 - 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้คามคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชน ที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้นำอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งทีเทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกหลายประเด็น เป็นต้นว่าให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาทีเกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 117 - 118) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจและศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน
- 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน
- 3) ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย
- 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตะกร้อ สนามบาสเก็ตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆ ควรมีมากกว่านี้
- 5) การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่างๆจนครบ และควรมีการซ่อมแซม ปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวกเพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐนั้น รัฐต้องให้การบริการที่เป็นกันเอง รวดเร็วทันเวลา ถูกต้อง โปร่งใส เสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพราะมีความสอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเหมาะสม

## 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาใช้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา โดยใช้เฉพาะอำนาจหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงดำเนินการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการให้บริการตามแนวคิดดังนี้ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค การทันเวลา หลักความเพียงพอ หลักความต่อเนื่อง หลักความก้าวหน้า หลักความสะอาด

### ตัวแปรอิสระ (X)

### ตัวแปรตาม (Y)



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา