



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับ ความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน



พิน คงพล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจซึ่ง จะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่สนใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านการสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งสนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะมีความต้องการเกี่ยวกับการอยู่



ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความต้องการในขั้นต่างๆ ขึ้นอีกตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผูปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบ



อาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1961) กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ มาก



ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ดังนี้

สมชาติกิจयरรวง (2536) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สมิต สัณฐกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความ สะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความ พึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้อง มีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความ พร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา



V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความ สนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้า มีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้า สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัด ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิทย์ พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมทั้งอำนาจ ในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สิบงูมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้ จัดตั้งขึ้น และให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจ อธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงิน งบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรองรับการบริการ



จากรัฐบาลเพียง แห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหาร กิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงิน งบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบา ภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการ ปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็ง กว่า การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดง ให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของ หน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาด ใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่ง สหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วน



ท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขต การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือก ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่างๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

วิสัยทัศน์

“บางเลน เมืองน่าอยู่เพียบพร้อมด้วยระบบโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชนรุ่งเรือง การศึกษาก้าวหน้า สุขภาพเป็นเลิศด้านกีฬา พัฒนาสุขภาพขั้นพื้นฐาน สืบสานประเพณี เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนา บริการประชาชนด้วยความประทับใจ โปร่งใสตรวจสอบได้”

2.4.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ตั้งอยู่ถนนทางหลวง 3422 มีเนื้อที่ประมาณ 40 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นเนื้อที่ประมาณ 25,000 ไร่ สำนักงานอยู่ห่างจากอำเภอสองพี่น้อง ทางด้านทิศตะวันออก ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสุพรรณบุรี ประมาณ 50 กิโลเมตร

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 569 หมู่ที่ 1 ตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 72110

- โทรศัพท์ 035-446910

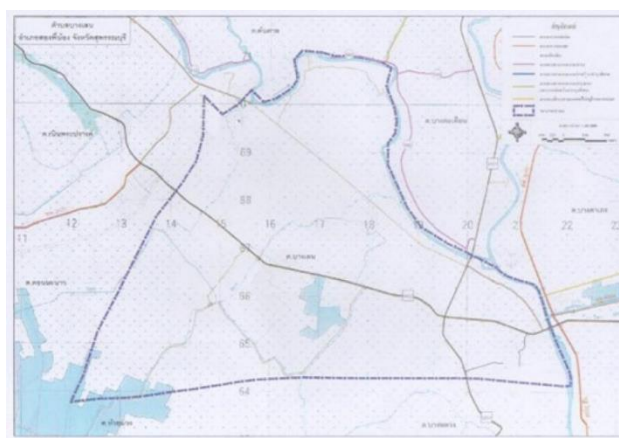
- โทรสาร 035-446910



ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลบางเลน มีเนื้อที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองชลประทานผ่านพื้นที่ทุกหมู่บ้าน พื้นที่บางแห่งมีน้ำท่วมถึงทุกปี และพื้นที่เหมาะแก่การประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม



ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศ มี 3 ฤดู 1) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม – พฤษภาคม 2) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน – ตุลาคม 3) ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม



4) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วนซุย ดินเหนียว พื้นที่ราบเหมาะแก่การเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตรเช่น ปลูกข้าวข้าวโพด และพืชไร่ ฯลฯ

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านมี 7 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านโรงช้าง	นายปิยพจน์ เกียรติชูสกุล
2	บ้านจิกหมู่	นายประพร หิรัญรัตน์
3	บ้านไผ่ช้างแล่น	นายไพฑูรย์ เข้มทอง
4	บ้านลาดพลี	นายธเนศ ผิวเผือก
5	บ้านบางสาม	นายสันติ บุษบา
6	ลาดมะขาม	นางสาวปภาภัทร ทองเชื้อ
7	บ้านไผ่ช่องลม	นายไพศาล คล้ายมฤค

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน มีการเลือกตั้งโดยตรงมาจากประชาชน ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน และได้มีการเลือกตั้งผู้บริหารครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2555 และเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2555 ประกอบด้วยผู้บริหาร 3 คน สมาชิกสภาจำนวน 14 คน องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ได้แบ่งหน่วยเลือกตั้งทั้งสิ้น 10 หน่วยเลือกตั้งดังนี้ หมู่ที่ 1 2 หน่วยเลือกตั้ง หมู่ที่ 2 2 หน่วยเลือกตั้ง หมู่ที่ 3 1 หน่วยเลือกตั้ง หมู่ที่ 4 1 หน่วยเลือกตั้ง หมู่ที่ 5 2 หน่วยเลือกตั้ง หมู่ที่ 6 1 หน่วยเลือกตั้ง หมู่ที่ 7 1 หน่วยเลือกตั้ง คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนจำนวน 1 คน 1.นายธิตินันท์ บุรสินสถาพร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จำนวน 14 คน 1.นายชรินทร์ ทองแถม ประธานสภา 2.นายสมหมาย ดอกไม้ รองประธานสภา 3.นายประหยัด แสงเกตุ สมาชิกสภา หมู่ที่ 1



4.นายสมคิด อุทัยพิบูลย์ สมาชิกสภา หมู่ที่ 2 5.นายธเนศ ผิวเผือก สมาชิกสภา หมู่ที่ 3 6. - สมาชิกสภา หมู่ที่ 3 7. นายอำพร รุ่งเจริญ สมาชิกสภา หมู่ที่ 4 8.นายสมศักดิ์ จันทร์หอม สมาชิกสภา หมู่ที่ 4 9.นายอนัน พินิจการ สมาชิกสภา หมู่ที่ 5 10.นางมลิตา ไทยงามศิลป์ สมาชิกสภา หมู่ที่ 5 11.นายสุทธิพงษ์ ทองเชื้อ สมาชิกสภา หมู่ที่ 6 12.นายภควัฒน์ รุ่งเรืองจุฑาวสุ สมาชิกสภา หมู่ที่ 6 13.นายวันชัย เสือขำ สมาชิกสภา หมู่ที่ 7 14.นายสมนึก กาบแก้ว สมาชิกสภา หมู่ที่ 7

หน่วย เลือกตั้งที่	หมู่ที่	ชื่อบ้าน	สมาชิกสภา อบต.
2	1	นายปิยพจน์ เกียรติชูสกุล	นายประหยัด แสงเกตุ
2	2	นายประพร หิรัญรัตน์	นายสมคิด อุทัยพิบูลย์
1	3	นายไพฑูรย์ เข้มทอง	นายธเนศ ผิวเผือก
1	4	นายธเนศ ผิวเผือก	นายสมศักดิ์ จันทร์หอม นายอำพร รุ่งเจริญ
2	5	นายสันติ บุษชา	นางมลิตา ไทยงามศิลป์ นายอนัน พินิจการ
1	6	นางสาวปภาภัทร ทองเชื้อ	นายภควัฒน์ รุ่งเรืองจุฑาวสุ นายสุทธิพงษ์ ทองเชื้อ
1	7	นายไพศาล คล้ายมฤก	นายสมนึก กาบแก้ว นายวันชัย เสือขำ



3) ประชากร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านโรงช้าง	1,082	1,120	2,202	646	นายปิยพจน์ เกียรติชูสกุล
2	บ้านจิกหมู่	581	639	1,220	381	นายประพร หิรัญรัตน์
3	บ้านไผ่ช้างแล่น	221	240	461	218	นายไพฑูลย์ เข้มทอง
4	บ้านลาดพลี	267	300	567	149	นายธเนศ ผิวเผือก
5	บ้านบางสาม	645	660	1,305	496	นายสันติ บุษบา
6	ลาดมะขาม	323	332	655	224	นางสาวปภาภรณ์ ทองเชื้อ
7	บ้านไผ่ช่องลม	323	332	455	224	นายไพศาล คล้ายมฤก
รวม			3,455	3,667	7,122	

(ข้อมูล ณ สิ้นเดือน 22 พฤษภาคม 2562)

2.4.3 ด้านสภาพทางสังคม

1) การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง

- โรงเรียนวัดทองประดิษฐ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
- โรงเรียนวัดใหม่พิบูลย์ผล ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 4.

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง

2) สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบางเลน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 - มีอสม. ทั้ง 7 หมู่บ้าน
- จำนวน 106 คน

3) อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อาชญากรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น มีแต่เหตุลักขโมยทรัพย์สินของประชาชนโดยเฉพาะเครื่องวัดน้ำของเกษตรกร ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ได้ร่วมมือกับทางเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำตำบลบางเลน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตร และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ได้ดำเนินการดูแลป้องกันความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินให้ประชาชนใน



ตำบลบางเลน 4.4 ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดในตำบลบางเลนจากการที่สถานีตำรวจสองพี่น้อง ได้แจ้งกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนทราบนั้นพบว่าในเขตตำบลบางเลนมีผู้ติดยาเสพติด แต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลเนื่องจากได้รับความร่วมมือกับทาง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนที่ช่วยกันสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่นการณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนร่วมกับสถานีตำรวจสองพี่น้องได้คัดเลือกหมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม เป็นหมู่บ้านสีขาวปลอดยาเสพติด จำนวน 1 หมู่บ้าน เพราะได้รับความร่วมมือจากประชาชนในหมู่บ้านที่ช่วยกันสอดส่องดูแลให้การแนะนำบุตร หลาน ของท่านและแจ้งเบาะแสให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ที่พักสายตรวจตำบลบางเลน 2 แห่ง

- ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านบ้านใหม่ บริเวณสามแยกทางเข้าวัดทองประดิษฐ์
- ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม บริเวณสี่แยกบางสาม ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำตำบลบางเลน 1 แห่ง

สาธารณภัยประจำตำบลบางเลน 1 แห่ง

- ตั้งอยู่ที่ อบต.บางเลน

4) สถาบันและองค์กรศาสนา

โดยมีข้อมูล ศาสนสถาน ดังนี้

วัด จำนวน 4 วัด

- วัดรางสะแกสูง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1บ้านดอนกระเบื้อง
- วัดทองประดิษฐ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2บ้านใหม่
- วัดท่าเจดีย์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม
- วัดใหม่พิบูลย์ผล ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม

ศาลเจ้า จำนวน 2 แห่ง

- ศาลเจ้าแม่ทับทิม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม
- ศาลเจ้าพ่อบุญคง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม



ภาพที่ 4 วัดรางสะแกสูง



ภาพที่ 5 วัดทองประดิษฐ์



ภาพที่ 6 วัดใหม่พิบูลย์ผล



ภาพที่ 7 ศาลเจ้าแม่ทับทิม

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- ดำเนินการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ทั้งหมด 1,063 คน อายุระหว่าง 60 – 69 จำนวน 595 คน อายุระหว่าง 70 – 79 จำนวน 332 คน อายุระหว่าง 80 – 89 จำนวน 123 คน อายุระหว่าง 90 - ขึ้นไป จำนวน 13 คน
- ดำเนินการจ่ายเบี้ยผู้พิการหรือทุพพลภาพ ทั้งหมด 191 คน
- ดำเนินการจ่ายเบี้ยผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการช่วยเหลือ ทั้งหมด 25 คน
- รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุตำบลบางเลน

6) ข้อมูลกีฬา นันทนาการ และพักผ่อน

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง



2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน มีเส้นทางคมนาคมขนส่งเป็นถนนหินคลุก ร้อยละ 80 เปอร์เซ็นต์ มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 15 เปอร์เซ็นต์ ถนนลาดยางแอสฟัลติก ร้อยละ 5 เปอร์เซ็นต์ ด้วยพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนเป็นพื้นที่ที่มีน้ำท่วมถึงในฤดูน้ำหลากทำให้มีน้ำท่วมขังถนนทุกปี และด้วยงบประมาณของทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนที่มีไม่มากพอต่อการพัฒนา จึงไม่สามารถก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หรือถนนลาดยางทั้งหมดได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้ 1. ทางหลวงแผ่นดิน - ถนนทางหลวง 3422 ตัดผ่าน เริ่มจากสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน หมู่ที่ 5 ผ่านหมู่ที่ 1 , 6 , 4 , 3 และหมู่ที่ 7 สิ้นสุดเขตพื้นที่ถึงเขตติดต่อตำบลเนินพระปรารค์ รวมระยะทางประมาณ 9.00 กิโลเมตร - ถนนทางหลวง 3351 บางแม่หม้าย - บางหลวง ตัดผ่านหมู่ที่ 5 เริ่มจากสะพานหน้าวัดบางสามสิ้นสุดเขตพื้นที่ถึงเขตติดต่อตำบลห้วยม่วง อำเภอบางหลวง ระยะทางประมาณ 2.50 กิโลเมตร 2. ถนนทางหลวงชนบท - ถนนทางหลวงชนบท(สายล่าง) เริ่มจากสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน หมู่ที่ 5 ตัดผ่านถึงสะพานรางกระทุ่ม เขตติดต่อกับเทศบาลเมืองสองพี่น้อง ระยะทาง 7.60 กิโลเมตร 3. ถนนลาดยางชลประทาน - ถนนลาดยางชลประทาน เส้นทางสะแกสูง เริ่มจาก ถนนทางหลวง 3422 ถึงเขตติดต่อตำบลห้วยม่วง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ระยะทางยาว 2.50 กิโลเมตร

2) การไฟฟ้า

การไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ใช้ไฟฟ้าเขตบางหลวง ครอบคลุมหมู่บ้าน(แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)ประมาณร้อยละ 95 ในส่วนที่เหลือยังไม่มีไฟฟ้าใช้ซึ่งเป็นบ้านเรือนตั้งอยู่กลางทุ่งนากระจายจุดละ 1 หลัง 2 หลัง ประมาณร้อยละ 5 ปัญหาในเรื่องของไฟฟ้า คือพื้นที่ตำบลบางเลนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างตามจุดแยกจุดเสี่ยงบริเวณถนนภายในหมู่บ้าน มีน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในตำบล

3) การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน มีระบบประปาทั้งหมด 24 แห่งครอบคลุมหมู่บ้าน

- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 1 6 แห่ง
- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 2 4 แห่ง
- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 3 3 แห่ง



- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 4 2 แห่ง
- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 5 3 แห่ง
- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 6 3 แห่ง
- ประปาหมู่บ้านหมู่ที่ 7 3 แห่ง

2.4.5 ด้านเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

การเกษตร ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเลนส่วนใหญ่ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนาข้าว ข้าวโพด ปลูกผัก เลี้ยงปลา ฯลฯ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง การประมง ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเลน ร้อยละ 10 มีการทำประมง คือ บ่อเลี้ยงปลา บ่อเลี้ยงกุ้ง

การปศุสัตว์ ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเลน ร้อยละ 10 มีการทำปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค การเลี้ยงสุกร

2) หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ในพื้นที่ตำบลบางเลนมีสถานบริการน้ำมันขนาดใหญ่จำนวน 3 แห่ง , ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม. จำนวน 2 แห่ง , และร้านอาหารขนาดเล็ก เช่นร้านอาหารตาสั่ง และร้านค้าโชห่วยในหมู่บ้าน



ภาพที่ 8 สถานีบริการน้ำมันในตำบล



3) การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว ตำบลบางเลนกำลังอยู่ในช่วงดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในตำบลบางเลน ได้แก่ตลาดน้ำบางสาม หมู่ที่ 5, แหล่งท่องเที่ยวทุ่งบัวแดงอ่างเก็บน้ำลาดควาย หมู่ที่ 2, มีหมู่บ้านไทยทรงดำ บ้านลาดมะขาม



ภาพที่ 9 ตลาดน้ำบางสาม



ภาพที่ 10 ตลาดน้ำทุ่งบัวแดง



ภาพที่ 11 บ้านไทยทรงดำ

4) อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรม ในพื้นที่ตำบลบางเลน ไม่มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีแต่โรงงานอุตสาหกรรม (ขนาดเล็ก) 3 แห่ง ได้แก่ 1.โรงงานทำรองเท้า 2.โรงงานทำอุปกรณ์เครื่องครัว 3.โรงงานบรรจุอาหารกระป๋องและน้ำดื่มผลไม้

5) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- โรงแรม 1 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน 3 แห่ง
- ปั๊มแก๊ส 2 แห่ง
- โรงสีข้าว 2 แห่ง
- ลานตากข้าว 3 แห่ง
- ร้านขายวัสดุก่อสร้าง 3 แห่ง
- ร้านตัดผม 3 แห่ง
- ร้านเสริมสวย 5 แห่ง
- ตลาดนัด 3 แห่ง
- ร้านกลึงเครื่องจักรกล 2 แห่ง



- ห้างหุ้นส่วนจำกัด 2 แห่ง
- ซุปเปอร์มาร์เก็ต 1 แห่ง
- ตลาดสด 1 แห่ง 6

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหมหมู่ที่ 6
- กลุ่มขนมไทย และไข่เค็ม
- บ้านไผ่ช้างแล่น หมู่ที่ 3
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าบ้านลาดมะขาม



ภาพที่ 12 กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหมหมู่ที่ 6

2.4.6 ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

การนับถือศาสนา ประชาชนในตำบลส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ

2) ประเพณีและงานประจำปี

- งานชมรมผู้สูงอายุ เดือนเมษายนของทุกปี
- งานประเพณีไทยทรงดำ เดือนเมษายน ของทุกปี
- ประเพณีเข้าพรรษา เดือนกรกฎาคม ของทุกปี



- ประเพณีออกพรรษา เดือนตุลาคม , พฤศจิกายน ของทุกปี
- ประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี
- แข่งเรือพายพื้นบ้านตลาดน้ำบางสาม



ภาพที่ 13 งานชมรมผู้สูงอายุ เดือนเมษายนของทุกปี



ภาพที่ 14 งานประเพณีไทยทรงดำ



ภาพที่ 15 แข่งเรือพายพื้นบ้านตลาดน้ำบางสาม

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหม หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม - ภาษาถิ่น คือ มี
ภาษาลาวไทยทรงดำ หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม



ภาพที่ 16 กลุ่มชาติพันธุ์ที่ใช้ภาษาลาวไทยทรงดำ

2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1) ป่าไม้

พื้นที่ในตำบลบางเลนไม่อยู่ในเขตป่าไม้

ภูเขา พื้นที่ในตำบลบางเลนไม่มีภูเขา



คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ พื้นที่ในตำบลบางเลน ส่วนมากเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับปลูกข้าว และทำเกษตรกรรมต่างๆ มีทรัพยากรธรรมชาติ คือ ดิน น้ำ และอากาศที่ไม่เป็นมลพิษ เนื่องจากไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยของเสียทิ้งลงในพื้นที่

2) แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติประกอบด้วย แม่น้ำ 1 สาย

- แม่น้ำท่าจีน ไหลผ่านหมู่ที่ 5 ตำบลบางเลน คลอง 6 แห่ง
- คลองสองพี่น้อง ไหลผ่านหมู่ที่ 2 หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 5 ออกสู่แม่น้ำท่าจีนระยะทางความยาวประมาณ 9.20 กิโลเมตร

- คลองรางสะแกสูง อยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง , บ้านในคลอง
- คลองบางปลาม้า อยู่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- คลองไผ่ช้างแล่น อยู่หมู่ที่ 3 และ 4
- คลองเสื่อขบ อยู่หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม
- คลองไผ่ช่องลม อยู่หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ช่องลม ห้วย หนอง หรือที่สาธารณะ
- หนองตาสุข อยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง
- หนองตาแพ อยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง
- ลาดควาย อยู่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- ลาดสวาย อยู่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- ลาดพลี อยู่หมู่ที่ 4 บ้านลาดพลี
- ลาดสามขา อยู่หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม
- ลาดกงเกวียน อยู่หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ช่องลม
- ลาดฟ้าผ่า อยู่หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ช่องลม



ภาพที่ 17 แผนที่แหล่งน้ำ

2.4.8 ด้านกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาชุมชน

1) งานด้านโยธา

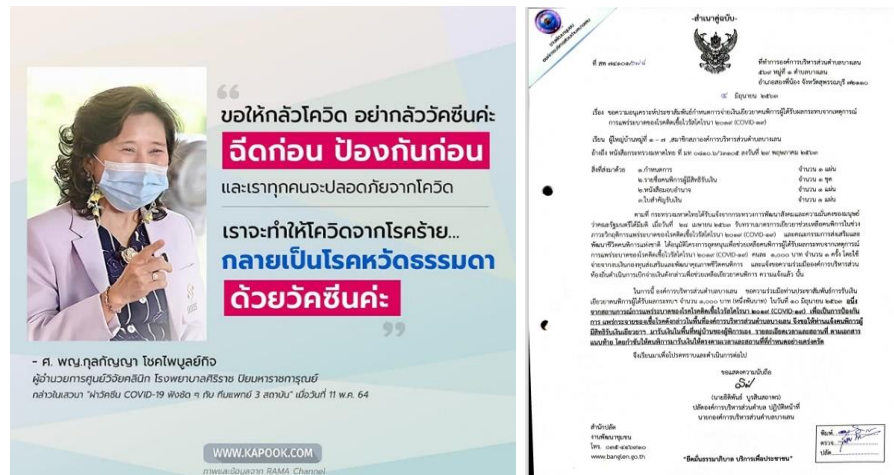


ภาพที่ 18 ปิดประกาศผู้ชนะการเสนอราคาโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก



2) งานด้านสาธารณสุข

รณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) และประชาสัมพันธ์กำหนดการจ่ายเงินเยียวยาคนพิการผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19)



ภาพที่ 19 รณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)

3) งานด้านการรักษาความสะอาด



ภาพที่ 20 การประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะ



4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ชื่อเรื่อง : ประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ เดือนสิงหาคม 64

ชื่อไฟล์ : NR6sDcPWed12238.png [ดาวน์โหลดไฟล์นี้](#)

รายละเอียด : ประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ เดือนสิงหาคม 64 วันอังคาร ที่ 10 สิงหาคม 64 เวลา 9.00 น.-16.00 น. เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(โควิด-19)มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จึงขอปรับเปลี่ยนสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพ ทุกหมู่ 1-7 จ่ายที่อบต.บางเลน *โดยจะจ่ายในวันที่ 10 สิงหาคม 2564 วันเดียวเท่านั้น เพื่อความสะดวก ขอให้ผู้รับเบี้ย มาให้ตรงวัน เวลาและสถานที่ สวมหน้ากากอนามัยเว้นระยะห่างป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และฝากประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน ขอขอบคุณ

ภาพที่ 21 ประชาสัมพันธ์ผู้รับเบี้ยยังชีพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.80 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 52.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลัก สาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2) สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้ เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนา 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโลกี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กัน



ด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นเอกฉันท์ รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกัน และกันคิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

วรรณิ เตียววิศเรศ (2548) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ พบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลสูงเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

อำกร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของ ประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดย



วิธีการวิจัย เชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่อง การพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของ ประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกัน อย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

พงษ์ไพบุลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนด กระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พูดจาไพเราะและมีความสุขความเป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาส ให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

แอนนา สำราญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการวัดระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอกะรุ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจเป็นธรรม และเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับ



มาก ด้านครอบครัวอบอุ่นระดับความสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชุมชนเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมดี มีนิเวศสมดุลระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสังคมมีประชาธิปไตยมีธรรมาภิบาลระดับความสุขอยู่ระดับมาก ดังนั้นจากการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการพัฒนาตำบลควรให้ความสำคัญนโยบายสาธารณะที่เน้นคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มีความสุขอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดไป

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) นำเสนอรายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร ด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

Emma and Bob (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพวกเขา และวิธีการที่พวกเขามี ปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นใน การให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่างประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการรับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน



Walle and Ryzin (2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้

