



รายงานวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปี ๒๕๖๒



โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คำนำ

การวิจัยเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กับเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความร่วมมือของคณะผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลคลองสวน ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัย ตลอดจนคณะที่ปรึกษา คณะทำงานวิจัยทุกท่านที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
30 กันยายน 2562

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)

บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์	4
	ประโยชน์ที่จะได้รับ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน	7
	แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	15
	ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองสวน	31
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	45
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47 (3)
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	53
ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	70
บรรณานุกรม	71

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย
คณะที่ปรึกษางานวิจัย
คณะผู้วิจัย
ภาพประกอบ

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance
2.3	ตารางข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเทศบาลตำบลคลองสวน
3.1	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามหมู่ และขนาดกลุ่มตัวอย่าง
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านการศึกษา
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน จำแนกตามงานที่มาติดต่อ

- 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน
การรวมและรายด้าน

(6)

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ	7
2.2	รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน	23
2.3	โครงสร้างการบริหารงานเทศบาล	28
2.4	แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง	33

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านรายได้ หรือ ภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วน เบี่ยงเบน มา ต ร ร ฐ า น (Standard Deviation) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ได้คะแนนเท่ากับ ระดับ 9 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 4 ภารกิจของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ	ภารกิจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	งานด้านการศึกษา	4.56	91.20	มากที่สุด
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	91.00	มากที่สุด
3	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.54	90.80	มากที่สุด
4	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.51	90.20	มากที่สุด
รวม		4.54	90.80	มากที่สุด

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน
 จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.80	มากที่สุด
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะบริการสาธารณะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ร่วมกันจัดทำ อาทิ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม การคมนาคม เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วนักวิชาการด้านท้องถิ่นยังเห็นว่าการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นกลไกสำคัญที่จะเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็งอีกทางด้วย (Shah,2006; The International IDEA, 2001) ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและทำให้มีบทบาทสำคัญในการให้การดูแล และช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โ ก วิ ท ยี พ ว ง ง า ม , 2555) สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในชุมชนท้องถิ่นโดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ทั้งนี้ได้บัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นไว้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 มาตรา 250 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในพื้นที่ เป็นต้น ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิตินวัตกรรม

ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้เป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ

เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนจึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเทศบาลตำบลคลองสวนจึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลคลองสวนสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลคลองสวน จึงทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน

ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา

3. เพื่ อ ศี ก ษ า ปั ญ ห า แ ล ะ อู ป ส ร ร ค
ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ก ร ศี ก ษ า เ รื่ อ ง
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใต้ข้อกำหนดของเทศบาล 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านการโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)
งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลคลองสวน
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 3,286 คน
(ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปด้านประชากร, ออนไลน์, 2562) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่
ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคลองสวน จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
อ ง ส ว น อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการเฉพาะที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

4.ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือบุคคลผู้มารับบริการโดยตรง รวมทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เทศบาลตำบลคลองสวน หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่ตั้งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา จากเทศบาลตำบลคลองสวน
4. การให้บริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผน นโยบาย และโครงการในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

2.

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามข้อกำหนดของเทศบาล 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผน นโยบาย และโครงการในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนามิติด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ก ร วิ จั ย เ รื่ อ ง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางปะ
จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองสวน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล หมายถึง
ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่
โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อบริการต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นได้ประสบหรือได้รับบริการ
(Taylor, 1992) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ
มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ
(Service Satisfaction) (ผ จ ง จิ ต พุ ล ศิ ล ปี ,2551, ห นั ง 28)
ส่วนในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวัดความพึงใจการรับบริการของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น

2.1.1 การให้คำนิยามความพึงพอใจ

ในลำดับแรกเป็นการนำเสนอความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ”
ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันโดยจะนำเสนอเป็นสองกลุ่ม คือ
กลุ่มต่างประเทศกับกลุ่มของไทย ดังนี้

Vroom (1964) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือ การแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นกับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อนั้นสิ่งนั้น

Kotler and Armstrong (2008) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการให้บริการ

Wolman (1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

พิน ทองพูน (2529) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและจิตใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าได้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะมีไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

อลิน ศรีแย้ม (2553) สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลของการประเมินของลูกค้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการรับบริการ ซึ่งลูกค้าอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่มีต่อสินค้าและบริการต่าง ๆ

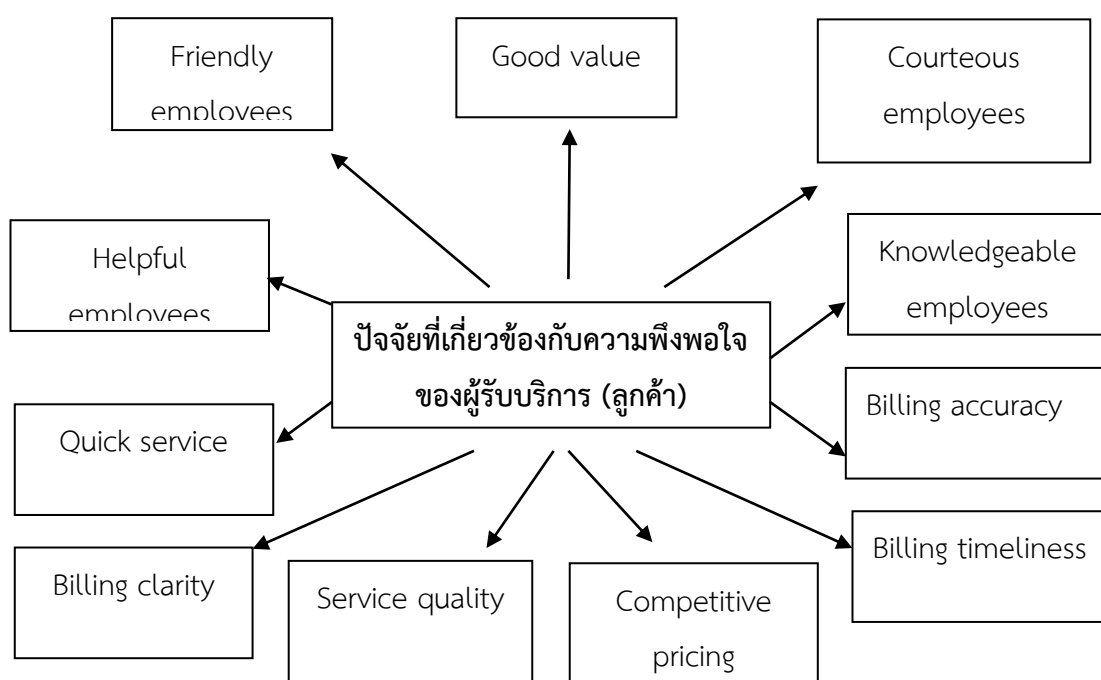
จากคำนิยาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือของลูกค้า ที่ได้ยกมาอธิบายข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจจะเน้นไปที่ความรู้สึกหรือทัศนะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสินค้าหรือบริการโดยสะท้อนถึงออกมาจากการรับรู้ของตนเองกับความสินค้าหรือบริการต่างๆ โดยถ้าผลออกมาเป็นบวกก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจ แต่ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสิทธิภาพ และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง

การจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

2.1.2 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถวัดได้จากหลายองค์ประกอบ (Hokanson, 1995, p.16) ดังนี้ ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ (Courteous Employees) พนักงานมีความรู้ความสามารถ (Knowledgeable Employees) ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน (Billing Accuracy) ความตรงเวลาในการเรียกเก็บเงิน (Billing Timeliness) ราคาที่แข่งขันได้ (Competitive Pricing) คุณภาพของบริการ (Service Quality) ความชัดเจนในการเรียกเก็บเงิน (Billing Clarity) การให้บริการที่รวดเร็ว (Quick service) พนักงานให้บริการดี (Helpful employees) พนักงานให้บริการอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Employees) ตามภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ



ที่มา: Hokanson, p.16

จากงานวิจัยของ Hokanson (1995, P.16) นั้นคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะในการให้บริกา ร ใ ห้ บ ริ ก า ร ภ า ค ร ัฐ นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้วยังพบปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมของบุคลากร (Personnel Behavior) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) เวลาในการรอคอยเพื่อให้บริการ (Waiting Time) ความสะดวกในการให้บริการ (Convenience or Comfort) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ (Rabiul et al, 2014; Horsu, N.E. and Yeboah. S.T., 2015)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่างๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่างๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

2.2.1 ความหมายในการจัดบริการสาธารณะ

การให้ความหมายคำว่า “บริการสาธารณะ” ของไทยส่วนใหญ่จะอ้างอิงความหมายจากนักวิชาการด้านกฎหมายมหาชนเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ประยูร กาญจนกุล และนนท์วัฒน์ บรมานันท์ ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน

นนท์วัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการคือ (1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้อ

ก ช น เป็ น ผู้ ด ำ เนิ น ก าร ดั ว ย แ ล ะ (2)
กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) คือ

1) ห ลั ก ว ่า ดั ว ย ค ว าม เ ส ม อ ภ า ค
หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่ เป็ น ก าร จั ด ท ำ เพื่ อ ป ร ะ โย ช น์ ข อ ง ป ร ะ ช า ช น ทู ก ค น
กิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอ
อ ก
ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายรวมถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน
ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ
ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคล
ทั้ ว ไป เ ช้ ำ แ ช่ ง ชั น กั บ ผู้ อื่ น เพื่ อ เป็ น คู่ สั ญ ญ า ข อ ง รุ่ ฐ
รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ
ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

2) ห ลั ก ว ่า ดั ว ย ค ว าม ต่ อ เ นื้ อ ง
เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น
หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม
ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้
บริการสาธารณะจึงต้อง มีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม
ความต่อเนื่องนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้อง มีลักษณะอย่างไร
สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น
การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ
ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ
โดยจัดทำมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพธิ์กัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด - ปิด

กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะ รักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

2.2.3 รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวก และตอบโจทย์ ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque, Shamsul (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียง และ การเปิดเผย ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของปร

ะ ข า ช น ทุ ก ค น
อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความเป็นโปรงใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่าง เ ร ก็ ต าม
การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “ การดำ เนิน งาน ด้วย ตน เอง ” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถ ข อ ง ท ้อง ถิ่น เอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

จุ ฬิ ศ า ร ทั น ไช ย (2559)
ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไป การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้ มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดทำบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผน

และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแ

ท น
หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตาม
เงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม
ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด
การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน
และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท
มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้
แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้
อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้
อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน
หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะ
ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมาช้านาน
ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท
ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58
กำหนดว่า ถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47
รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง
ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า “สหการ” มีสภาพเป็นทบวงการเมือง
และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย
การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา
ซึ่งจะได้กำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้
การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ

และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการ และการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “การทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่า หากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ

นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด

(Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกันหรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งเพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะโดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 เรื่อง การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาลสุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ

4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ต้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ ความชำนาญ และ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการการจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่น ดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลัก และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่ ำ ง ใ ร ย้ กั ต ำ ม

รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ.2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง

การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่ต้องการบริหารส่วนต่าบลมีรูปแบบการดำเนินงานกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเองและเอกชนร่วมลงทุน)

2.2.4 ปัญหาการจัดบริการสาธารณะของไทย

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังประสบกับอุปสรรคและปัญหาหลายประการซึ่งจากการศึกษาของนักวิชาการด้านการบริหารงานท้องถิ่นพบปัญหาสำคัญสรุปได้ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า107-109 ; ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2557, หน้า197-198 ; วีรศักดิ์ เครือเทพ และจักรพงษ์ หนูดำ, 2557, หน้า 617, ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ฎุกิจ ยลชญาวงศ์ และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง, 2560,หน้า 511)

1)

ปัญหาความทับซ้อนและความซ้ำซ้อนในการจัดบริการโดยราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ก ล ่ า ว คื อ ในพื้นที่จังหวัดของไทยยังประสบกับปัญหาความซ้ำซ้อนระหว่างการจัดบริการสาธารณะของราชการ ส่วน ภูมิภาค และ ราชการ ส่วน ท้อง ถิ่น เช่น ในจังหวัดมีทั้งหน่วยงานระดับจังหวัดที่หัวหน้าหน่วยงานมาจากการแต่งตั้งจากส่วนกลาง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในจังหวัด เป็นต้น

2) ปัญหาด้านอำนาจของท้องถิ่นและด้านโครงสร้างของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ

ก ล ่ า ว คื อ ปัจจุบันรัฐบาลกลางยังไม่สามารถกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะการกระจายอำนาจด้านการคลังที่ท้องถิ่นยังต้องพึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากรัฐบาลกลาง ปัญหาความเหลื่อมล้ำในมิติด้านพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน จึงทำให้ท้องถิ่นมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่วน ปัญหาด้าน โครงสร้าง นั้น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจัดรูปแบบการปกครองที่มีหลายรูปแบบซึ่งต่างจากบางประเทศที่เจริญแล้ว เช่น ประเทศญี่ปุ่น ที่มีเพียงรูปแบบจังหวัดและเทศบาล

3) ปัญหาด้านการทุจริตคอร์รัปชันและความโปร่งใส จากผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านความไว้วางใจ และความโปร่งใส พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่น่าพอใจนัก ประชาชน หรือ ภา ค ส่วน ต่ า ง ๆ

ยังไม่สามารถไว้วางใจได้มากนักกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความโปร่งใสและปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และจากการศึกษาของ โกวิท วัฒนกุล (2549) พบว่า ลักษณะการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เกี่ยวกับด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง และการเงิน การคลัง ซึ่งมีสาเหตุมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ และอ้างว่าไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องให้จัดทำและไม่จัดทำ นอกจากนี้ ในประเด็นการทุจริตที่เกิดจากตัวบุคคล พบว่าผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นบางส่วนมีญาติหรือพวกพ้องเป็นผู้รับเหมาการจัดซื้อจัดจ้างให้การเอื้อประโยชน์ให้พวกพ้องของตน

4) ปัญหาความไม่เข้มแข็งทางด้านการคลังท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพิงรายได้จากรัฐบาลกลาง ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีรายได้ที่เพียงพอ ดังนั้นจึงส่งผลกระทบต่อศักยภาพด้านการคลัง และทำให้ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั้งหมด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ ยิ่งพัฒนามากเท่าไร การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจอธิปไตยจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนของประเทศอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วมได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย

Rondinelli (1999, p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วยการถ่ายโอนอำนาจรวมไปถึงอำนาจทางด้านการคลัง อำนาจทางด้านการบริหาร อำนาจทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจด้วย

Work, Robertson (2002, p.5) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ จัดเก็บภาษีและการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ

ปธาน สุวรรณมงคล (2554, หน้า 6) สรุปว่า การกระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการความเป็นเอกภาพสูง การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสภาวะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริการสังคมในขณะนั้น

จรัส สุวรรณมาลา (2538, หน้า 9-10) ได้เสนอว่า การกระจายอำนาจ Decentralization ควรจะหมายถึง “การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มิใช่การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาค และท้องถิ่น มิใช่การสร้างอธิปไตย หากแต่เป็นการให้การยอมรับสิทธิในการปกครองตนเองของชุมชนและภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่ง ๆ ร่วมกัน

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ 1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่าการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ 2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเองเพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ

และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยมาใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชาธิปไตยให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติ หวังร่วมกันเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

ราชการส่วนกลาง	ราชการส่วนภูมิภาค
- กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/กำกับประเมินผล	- เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง - เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดสู่แผนพัฒนาท้องถิ่น
- ผู้ควบคุมกำกับ(Regulator) กฎ ระเบียบ และมาตรฐาน	- ประสานงานและเชื่อมประสานงานระหว่างส่วนราชการ - ดูแลเรื่องความมั่นคงปลอดภัย - ให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการ - ทั่วทั้งบริการราชการตามนโยบาย - อำเภอบำบัด และหมู่น้ำ

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

ราชการส่วนกลาง
-ปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะระดับชาติ เช่น การป้องกันประเทศ/ความมั่นคง/การยุติธรรม/ การเงินการคลัง/การคมนาคมของประเทศ/วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม/งานวิชาการและสนับสนุนความรู้/วิทยา

ที่มา : รายงานคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ,สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559,หน้า 12)

จ ก แ น ว คิ ด เ รื่ อ ง
การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น
เพื่ อ แ บ บ ี ญ ุ ม ช น ท ี่ ฆ อ ง ร ัฐ บ าล ก ล าว
และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริง
ของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย
แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น”
หรือ Local Government

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจอธิปไตยที่หลากหลายกระจาย
ไ บ ี ญ ุ ม ช น ท ี่ ฆ อ ง ถิ่น ต่ าว ง ๆ
เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด
เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มี
อยู่ อย่าง หล า ก หล า ย ใน ท าง ส ัง ค ม เศ ร ษ ฐ กิ จ แ ล ะ วิ ฒ น ธ ร ร ม
โดยที่ยังคงธำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9)
นี้ ก วิ ษ า ก าว ร หล า ย ค น ได้ ให้ ค ว า ม ห ม า ย
การปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลายซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาเสนอในงานวิจัยนี้บางส่วน ดังนี้

Holloway (1951, 398 อ้างถึงใน อุดม ทุมโชษิต, 2552, หน้า 212) ได้ให้ความหมาย
ก าว ร ป ก ค ร อ ง ท ี่ ฆ อ ง ถิ่น ว ่า
การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการจัดตั้งองค์การขึ้นมาทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด
มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ
และมีสภาท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นองค์กรสำคัญขององค์การนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518, หน้า12) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้มีอำนาจในการปกครองรวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมด หรือแค่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

อุทัย หิรัญ โท (2523, หน้า 2) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

บุญศรี ยีหะ.(2555,หน้า 14) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตามขอบเขตอำนาจได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่างๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากคำนิยามข้างนี้ที่ยกมาอธิบายนี้นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม กล่าวคือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่รัฐบาลกลางเป็นผู้กำหนด การกระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่ยังเน้นไปที่ระบบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของกฎหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมากนัก

เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้น โดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่นี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่างๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริการจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้ โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ. 1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมา

ประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพผลและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, 2010) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 เป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายในสังคมที่มีทรัพยากรของตนเองอยู่นั้นสามารถนำมาหนุนเสริมให้ภาครัฐสามารถแก้ปัญหาและดำเนินนโยบายภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232 ; Osborne, 2010, pp.6-9)

จากที่ได้อธิบายถึงการปกครองท้องถิ่นในความหมายดั้งเดิมและความหมายใหม่นั้นจึงได้สรุปความแตกต่างระหว่างการปกครองท้องถิ่นในแบบดั้งเดิมกับแบบใหม่ สรุปได้ในตาราง 2

ตารางที่ 2.2 ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance

สาระสำคัญ	Local Government	
ลักษณะโดยรวม	จัดระบบการปกครองโดยมีรัฐบาลเป็นศูนย์กลางของระบบ รัฐบาลจึงมีฐานะเป็นองค์กรทางการเมือง ประชาชนมีฐานะเป็นผู้ถูกปกครอง	จัดระบบ และส่งเสริม
โครงสร้างการบริหาร	ยึดถือกฎ ระเบียบ กฎหมาย ในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด	เป็นระบบ
ระบบเครือข่าย	ไม่มี หรือมีน้อย (few/Closed)	กว้างขวาง
การติดต่อทางการเมือง	เน้นระบบผู้แทน	ระบบผู้แทน
นโยบาย	แบบเก่าตามที่รัฐบาลกำหนด	มีหลากหลาย
รัฐบาลกลาง	กำกับท้องถิ่นโดยตรง (direct control)	มีความยืดหยุ่น
การมีส่วนร่วมของประชาชน	มีน้อย	

การตรวจสอบควบคุม	ให้กลไกการเมืองควบคุมตนเอง ประชาชนเข้าไปควบคุมการเมืองได้ยากเพราะกลไกของระบบไม่เอื้ออำนวย	เน้นให้ป
------------------	--	----------

ที่มา: สรุปรจาก ธเนศวร์ เจริญเมือง (2551, หน้า 73) ; อุดม ทุมโหมสิต (2552, หน้า 206-208)

2.3.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

จากนิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และ ขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตร องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม องค์การอนามัยโลกและสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากร ประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร

3. การกระจายอำนาจ และหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลของกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน

เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6.

อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ และประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่ามิอิสระอย่างเต็มที่คงมีเฉพาะอิสระในการดำเนินงานเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแล

ส่วนนักวิชาการไทยอีกคนหนึ่งได้สรุปองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นที่มีความคล้ายคลึงกัน (ประทาน คงฤทธิ์ศึกษกร, 2535, หน้า 9) ดังนี้ คือ

1. ต้องจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองด้วยการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่น

2. ต้องมีองค์กรที่สำคัญ ซึ่งหมายถึงสภาท้องถิ่น (Local Council) เพื่อเป็นสถาบันในการที่จะแสดงถึงเจตจำนงของคนในท้องถิ่น

3. ต้องมีเขตพื้นที่ (Territory) ในการบริหารและความรับผิดชอบที่มีหน้าที่กำหนดไว้โดยกฎหมายและเขตพื้นที่นี้จะต้องสอดคล้องกับงบประมาณหรือรายได้ เพื่อการบริหารการปกครองตนเองอย่างเพียงพอ

4. ต้องให้องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการบริหารการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ มีสภาพเป็นนิติบุคคล (Juristic Person) เพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง

5. ต้องให้หน่วยงานปกครองที่จัดตั้งขึ้นมีรายได้ (Revenue) และมีอำนาจในการจัดงบประมาณ (Budget) เพื่อการบริหารงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้

6. ต้องไม่ให้นโยบายการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ อยู่ในสายการบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้อำนาจการปกครองบังคับบัญชาของนโยบายการปกครองทางราชการหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เพื่อความมีอิสระในการปกครองตนเอง

แต่หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอยู่ในความควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐจะปลอดจากการควบคุมของรัฐไม่ได้

7. ต้องมีอำนาจในการตราข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย (Law Enforcement) ของท้องถิ่นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ แต่ข้อบัญญัติของท้องถิ่นจะขัดหรือละเมิดบทบัญญัติหรือกฎหมายของรัฐมิได้

8. ต้องให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่นและจะต้องได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่น

2.3.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่ามีสำคัญต่อประชาชนของประเทศเป็นอย่างมากทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 14-16; อุดม ทุมโหมสิต, 2552, หน้า 236-237) สรุปได้ดังนี้

(1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้องรวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

(2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

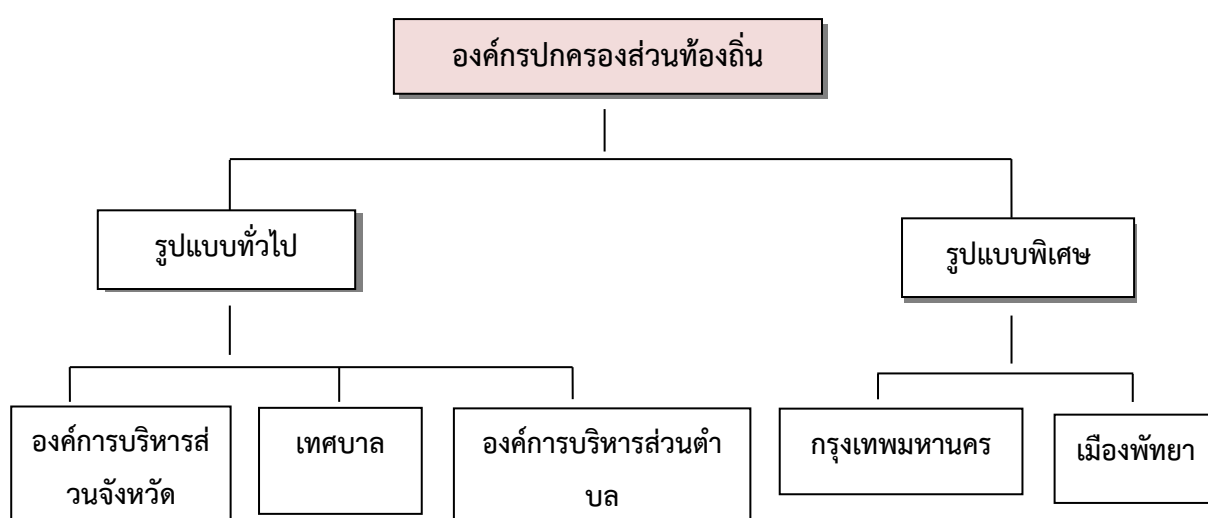
(3) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืนซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

(4) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อ่อนแอ ซึ่งต้องยอมรับว่าการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการที่ต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว ทั้งนี้ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริงต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน ประชาชน ประชาคม รวมถึงกลุ่มองค์กรเอกชนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมการทำงานของท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปัจจุบันมีอยู่ 5 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยในปี พ.ศ.2560 ของกระทรวงมหาดไทย มีทั้งสิ้น 7,852 แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,441 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,333 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์ <http://www.dla.go.th/work/abt/>] (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2560)

ภาพที่ 2 รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน



3.4 ความเป็นมาและการบริหารงานของเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นสำหรับเขตพื้นที่เมืองที่มีประชากรหนาแน่นและมีค
 วามเจริญพอสมควรโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมีการแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหลาย
 นับ ตั้งแต่เริ่มแรกที่ พระบาทสมเด็จพระปฤกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7
 ทรงมีพระราชประสงค์จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
 จนกระทั่งถึงปัจจุบันนี้หลังจากมีการปฏิรูปการเมืองเมื่อปี พ.ศ. 2540

เทศบาล ใน ยุค ปัจจุบัน
 การจัดตั้งเทศบาลในยุคปัจจุบันเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติเทศบาล
 พ . ศ . 2 4 9 6
 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ
 สรุปล แล้ว ถึง ปัจจุบัน พ . ศ . 2562 มีการแก้ไขเพิ่มเติมรวม 14 ฉบับ
 ปัจจุบันเทศบาลจึงดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14)
 พ.ศ. 2562 โดยสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาล มี
 ดังนี้

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น

2 . ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น
 โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด
 และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินการของท้องถิ่น

3 . ความสำคัญทางกายภาพของท้องถิ่น
 โดยพิจารณาจากศักยภาพของท้องถิ่นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
 มีสาระสำคัญดังนี้

1. ประเภทของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มาตรา 9
 ถึงมาตรา 11 แบ่งประเภทของเทศบาลออกเป็น 3 ประเภทคือ

1) เทศบาลตำบล

(1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12,000,000
 ขึ้นไป

(2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

(3) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป

(4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2) เทศบาลเมือง

(1) ท้องถิ่น อัน เป็น ที่ ตั้ง ศาลากลางจังหวัด ทุก แห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองโดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

(2)

ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

(2.1) มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

(2.2) ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร

(2.3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

(2.4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร

(1) มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

(2) ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร

(3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

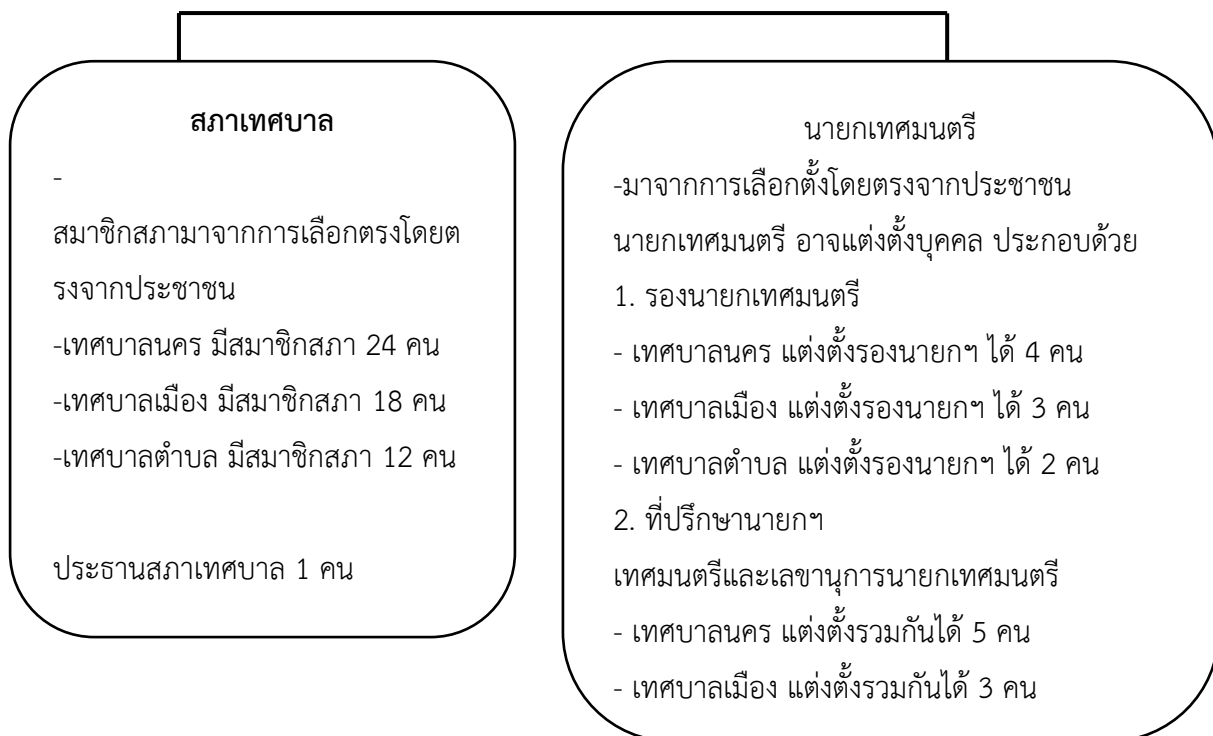
(4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

2. โครงสร้าง

โครงสร้างของเทศบาลในปัจจุบัน ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร หรือนายกเทศมนตรี ดังที่ปรากฏตามภาพที่ 2.1 และมีรายละเอียดดังนี้

แผนภาพที่ 2.3 โครงสร้างเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

เทศบาล



ที่มา: บุญอริ ยีหะ (2555 หน้า 137)

2.1 สภาเทศบาล

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันที่เลือกตั้ง มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันตามประเภทของเทศบาลดังนี้

(1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวน 12 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน

(2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวน 18 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 3 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน

(3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวน 24 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 4 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน

คุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกสภาเทศบาลมีดังนี้

(1) มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด

(2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

(3) ไม่เป็นผู้พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น

เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปีนับตั้งแต่วันรับสมัครเลือกตั้ง

(4)

มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่รับสมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง หรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลเป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปี นับถึงวันรับสมัคร

สมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภา 1 คน เพื่อดำรงตำแหน่งประธานสภาและอีก 1 คน เพื่อดำรงตำแหน่งรองประธานสภา ประธานสภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่การดำเนินการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของการประชุมสภาเทศบาล เป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลตามสมัยประชุม หรือเป็นผู้เปิดหรือปิดประชุม โดยกำหนดให้ในปีหนึ่ง ๆ มีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัย และสมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 30 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้ สมัยประชุมสามัญครั้งแรกจะเริ่มวันประชุมสมัยสามัญประจำปีให้สภาเทศบาลกำหนด

การประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลได้มาประชุมภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ประกาศผลเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้วและให้ที่ประชุมเลือกประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล

กรณีที่สภาเทศบาลไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ตามกำหนดระยะเวลาภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว หรือมีการประชุมสภาเทศบาลแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาเทศบาลได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีการสั่งยุบสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลมีดังนี้

(1)

เลือกประธานสภาเทศบาลรองประธานสภาเทศบาลหรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่ง หากเห็นว่ามีประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือสภาเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่

(2)

เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาลและเลือกบุคคลที่เป็นผู้ไม่ได้รับเป็นสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล

(3)

รับทราบนโยบายที่นายกรัฐมนตรีต้องแถลงต่อสภาเทศบาลก่อนเข้ารับหน้าที่โดยไม่มีการลงมติ

(4) ให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติเทศบาลร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล

(5) อนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาและแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาล

(6)

สิทธิในการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีหรือเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อ
อ ใ ห้ น า ย ก เท ศ ม น ต ร ี แ ล ง ขั อ เ ที่ จ จ ร ิ ง
หรือแสดงความเห็นในปัญหาอันเกี่ยวกับการบริหารราชการเทศบาลโดยไม่มีการลงมติ

2.2 นายกเทศมนตรี

นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ (มาตรา 48 สัตต) นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภา เพื่อให้เป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

(2) เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

(3) เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยกรณีเทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

คุณสมบัติของผู้สมัครนายกเทศมนตรีมีดังนี้

(1) มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด

(2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 35 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2562)

(3) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

(4) ไม่เป็นผู้ที่ผลจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น สถานการณ์หรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

(5)

มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง หรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลเป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปี นับถึงวันรับสมัคร

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้

(1)

กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(3)

แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรีที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

(6.1) เสนอร่างเทศบัญญัติ

(6.2)

ขอพบและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล

(6.3) เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

3. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

3.1 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้เพิ่มเติมและแก้ไขอำนาจหน้าที่ของเทศบาล สรุปได้ดังนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา 50 บัญญัติว่าเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(2/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้การดับเพลิง

(6) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 บัญญัติว่าเทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ถ้าเทียบเรือและท่าข้าม

(4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(6) ให้มีการบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(9) เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง

มาตรา 53 บัญญัติว่าเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำภายในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 หรือกิจการทั้งหลายที่เทศบาลตำบลต้องทำ

(2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(5) ให้มีและบำรุงทางน้ำ

(6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

- (7) ให้มีและการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- (9) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

มาตรา 54 บัญญัติว่าเทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาดถ้าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีการบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

เทศบาลนคร

มาตรา 56 เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) กิจการที่ระบุไว้ใน มาตรา 53 หรือกิจการทั้งหลายที่เทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองต้องทำ
- (2) ให้มีการบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
- (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (6) จัดให้มีและควบคุมตลาดถ้าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ

(7) วางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้างการส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว เทศบาลนคร อาจทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง

3.2 การทำการเทศบาล

เทศบาลอาจทำกิจการต่าง ๆ นอกเขตของตนได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1)

เมื่อก่อนนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน

(2) ได้รับ ความ ยิน ย อ ม จาก ส ภ า เ ศ บ า ล ส ภ า จั ง ห วั ด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

(3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองสวน

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลคลองสวน มีพื้นที่ประมาณ 14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 8,748 ไร่ ปัจจุบันที่ทำการเทศบาลตำบลคลองสวน ตั้งอยู่ที่ 9/1 หมู่ 2 ถนนอ่อนนุช-เทพราช ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดฉะเชิงเทรา และเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

อาณาเขตเทศบาลตำบลคลองสวน

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเกาะไร่ ตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์

จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบางพลีน้อย ตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ

จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ้านระกาศ ตำบลเป็ริง อำเภอบางบ่อ

จังหวัดสมุทรปราการ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มดินอุดมสมบูรณ์ มีลำคลองหลายสายไหลผ่านเหมาะสำหรับการประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ มีชุมชนใหญ่อยู่บริเวณตลาดคลองสวนเป็นร้านค้าอาคารไม้เก่าแก่ ริมคลองประเวศบุรีรมย์ ซึ่งเป็นแหล่งค้าขายและที่ท่องเที่ยวสำคัญ และมีชุมชนเกษตรกรรมอยู่บริเวณหมู่ที่ 2 ถึงหมู่ที่ 7 แต่ในสภาพการใช้พื้นที่ปัจจุบัน ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์เพื่อการอุตสาหกรรม และการขยายตัวของชุมชนเมือง ส่งผลให้การใช้พื้นที่เพื่อการเกษตรกรรมลดลงเป็นอย่างมาก

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศค่อนข้างร้อน ในช่วงฤดูร้อนมีความชื้นในอากาศสูงเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมทะเลของอ่าวไทยและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้แต่ยังพบลักษณะของปริมาณฝนตกหนักในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม อุณหภูมิประมาณ 39-40 องศาเซลเซียส ในฤดูร้อนและค่อนข้างอุ่นในฤดูหนาว อุณหภูมิสูงสุด 25 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุด 12-15 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน ดินในตำบลคลองสวน มีลักษณะเป็นดินเหนียว แบ่งออกได้ 2 ชุดดิน

กลุ่มชุดดินที่ 2 เนื้อดินเป็นดินเหนียว ด้านบนมีสีเทาหรือเทาแก่ ดินล่างมีสีเทา มีจุดประสีน้ำตาล และเหลืองหรือแดงจะพบชั้นดินเหนียวสีเทา มีจุดประสีเหลืองของแร่จาโรไซด์ ความสมบูรณ์ปานกลาง

กลุ่มชุดดินที่ 3 เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีสีน้ำตาล มีสีเทาหรือน้ำตาลอ่อน อาจมีเปลือกหอยอยู่ในดินชั้นล่าง ความอุดมสมบูรณ์ปานกลางเป็นกรดปานกลางถึงกรดเล็กน้อย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ประเภทลำคลองตามธรรมชาติ จำนวน 6 คลองได้แก่

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. คลองประเวศบุรีรมย์ | 4. คลองปลัดสาย |
| 2. คลองพระยานาคราช | 5. คลองปิ่นแก้ว |
| 3. คลองกระแซงเตย | 6. คลองหม้อข้าว หม้อแกง |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ประเภทบ่อบาดาล / ประปาหมู่บ้าน รวม 10 บ่อ

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| หมู่ที่ 2 จำนวน 1 บ่อ | หมู่ที่ 6 จำนวน 1 บ่อ |
| หมู่ที่ 3 จำนวน 4 บ่อ | หมู่ที่ 7 จำนวน 1 บ่อ |
| หมู่ที่ 5 จำนวน 3 บ่อ | |

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านตลาดคลองสวน 2) หมู่ที่ 2 บ้านจรเข้เข้

- 3) หมู่ที่ 3 บ้านคลองสวน 4) หมู่ที่ 4 บ้านกระแซงเตย
 5) หมู่ที่ 5 บ้านคลองกระแซงเตย 6) หมู่ที่ 6 บ้านกระแซงเตย
 7) หมู่ที่ 7 บ้านปลัดสาย

แบ่งเขตการปกครองเป็น 10 ชุมชน คือชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 1 ก, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 1 ข, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 2, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 3 ก, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 3 ข, ชุมชนคลองสวนหมู่ที่ 4, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 5 ก, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 5 ข, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ 6 และชุมชนคลองสวนหมู่ที่ 7

ภาพที่ 2.4 แผนที่เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ



2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลคลองสวน เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีสภาพเป็นนิติบุคคล การบริหารงานเทศบาลเป็นไปในรูปแบบสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล

ทำหน้าที่ยกข้อบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จำนวน 12 คน

ผู้บริหาร

ทำหน้าหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมายประกอบด้วยการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงและนายกเทศมนตรีได้แต่แต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีจำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรีจำนวน 2 คน และรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลคลองสวน มีพื้นที่รวม 14 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรตามฐานทะเบียนบ้าน ณ เดือน พฤษภาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 3,189 คน ประกอบด้วย ชาย 1,550 คน หญิง 1,639 คน จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด 836 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากร 227 คนต่อตารางกิโลเมตรจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,473 คน แยกเป็นชาย 1,190 คน หญิง 1,283 คน

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนสถิติประชากรของเทศบาลตำบลคลองสวน

ปี (พ.ศ.)	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ปี 2557	1,615	1,723	3,338
ปี 2558	1,632	1,636	3,318
ปี 2559	1,606	1,680	3,286
ปี 2560	1,577	1,657	3,234
ปี 2561	1,565	1,636	3,201
ปี 2562	1,550	1,639	3,189

ที่มา : ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จากการวิเคราะห์โครงสร้างประชากร ในปี 2562 จำแนกตามกลุ่มอายุตามกลุ่มประชากรพบว่า เทศบาลตำบลคลองสวน มีโครงสร้างประชากร ที่สำคัญดังนี้

รายการ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ร้อยละของประชากรตามกลุ่ม
เด็ก (ทารก-6 ปี)	99	89	188	5.89
เด็กโต (7-12 ปี)	99	99	198	6.20
วัยรุ่น (13-17 ปี)	97	100	197	6.17
ผู้ใหญ่ (18-60 ปี)	1,006	1,007	2,013	63.12
คนชรา (60-99 ปี)	249	343	592	18.56
มากกว่า 100 ปี	-	-	-	-
รวม	1,550	1,639	3,189	100

ที่มา : ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

สถานศึกษาที่ตั้งในเขตเทศบาล

4.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลคลองสวน

4.1.2 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

- โรงเรียนตลาดคลองสวน อัสวานิชย์ (บำรุง)

- โรงเรียนคลองกระแวงเตย

4.2 สาธารณสุข

5.2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวน จำนวน 1 แห่ง

5.2.2 ศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 แห่ง
ของเทศบาลตำบลคลองสวน

5.2.3 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 63 คน

4.3 อาชญากรรม

คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากสถิติในรอบปี พ.ศ.2561

- จำนวนผู้เสียชีวิตโดยอุบัติเหตุจากรถยนต์ จำนวน 3 คน

- จำนวนคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและประชาชน จำนวน 1 คดี

- จำนวนคดีเสียชีวิต ร่างกาย และเพศ จำนวน 1 คดี

- จำนวนอุบัติเหตุจากรถยนต์ จำนวน 15 ครั้ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ใช้การคมนาคมทางบกเป็นส่วนใหญ่ เพราะความสะดวกรวดเร็ว

- ถนน ในเขตเทศบาลมีถนนสายหลัก 1 สาย คือ ถนนอ่อนนุช – เทพรราช จากกรุงเทพ ผ่านตำบลคลองสวน ตำบลเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการซึ่งเชื่อมต่อกับถนนสายฉะเชิงเทรา – บางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

- คลอง ในเขตเทศบาลมีลำคลองต่าง ๆ ดังนี้ คลองประเวศน์บุรีรัมย์ คลองพระยานคราชคลองกระแชงเตย ฯลฯ เป็นต้นและยังมีลำรางสาธารณะจำนวนมาก

5.2 การไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานที่ควบคุมดูแลและให้บริการแก่ประชาชนเทศบาลได้จัดให้มีไฟฟ้าทางและไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมภายในเขตเทศบาลทั้งหมด

5.3 การประปา เทศบาลเป็นเจ้าของกิจการประปามีน้ำบาดาลเป็นแหล่งน้ำดิบใช้ในการผลิตน้ำประปา ประชาชนใช้น้ำประปาทุกครัวเรือนและมีระบบน้ำประปาส่วนภูมิภาคให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ด้วย

5.4 การสื่อสาร การให้บริการเลขหมายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่มีบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น และ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการจำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่มีใช้เกือบครบทุกหลังคาเรือน

- ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตไม่มี แต่อยู่ในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
- ระบบเสียงตามสายในเขตเทศบาล กระจายเสียงได้ครอบคลุม ประมาณร้อยละ 85 ของพื้นที่
- หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ มีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบ่อ ศูนย์ป้องกันและระงับอัคคีภัยเทศบาลตำบลคลองสวน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

อาชีพประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา เลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง ทำสวน รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย และรับจ้าง

6.2 การประมง

เทศบาลตำบลคลองสวนไม่มีพื้นที่ในการทำประมงน้ำจืด เกษตรกรมักขุดบ่อเลี้ยงปลา รวมทั้งกุ้งขาว เลี้ยง รวมกันบ่อเดียวกัน

6.3 การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองสวน มีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั่วไปเริ่มไม่มีความเหมาะสมกับการเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงสัตว์เล็ก เช่น ไก่ เป็ด ห่าน

6.4 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวนมีสถาปัตยกรรมแบบโบราณตั้งแต่สมัยรัชการที่ 5 ตั้งอยู่ริมคลองประเวศบุรีรมย์ คือ ตลาดคลองสวน 100 ปี ซึ่งเมื่อปี พ.ศ.2547 ตลาดคลองสวน 100 ปี ได้รับรางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่น ประเภทชุมชนพื้นถิ่นดีเด่นของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์จากสมเด็จพระรัตนราชสุตาสยามบรมราชกุมารี และเทศบาลตำบลคลองสวน ได้มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

6.5 อุตสาหกรรม

มีนิคมอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลคลองสวนจำนวน 1 แห่งได้แก่นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) มีขนาดพื้นที่ 4,000 ไร่ โดยแบ่งพื้นที่การใช้ประโยชน์ออกเป็น 3 ส่วน คือ พื้นที่อุตสาหกรรม 2,886 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 457 ไร่ และพื้นที่สีเขียว 207 ไร่ มีระบบบำบัดน้ำเสียส่วนกลาง เป็นระบบตะกอนเร่งความสามารถในการบำบัดน้ำเสีย 12,800 ลบ.ม./วัน

6.6 การพาณิชย์ / กลุ่มอาชีพ

เทศบาลตำบลคลองสวนสนับสนุนกลุ่มอาชีพในพื้นที่โดยจัดทำเป็นโครงการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพเป็นประจำทุกปี เป็นการส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพสามารถดำเนินกิจกรรมและต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้ขยายไปสู่อุตสาหกรรมในครัวเรือน เป็นการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มอาชีพอีกทางหนึ่ง

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลด้านการเกษตร

	ประเภทของการทำการเกษตร	จำนวนครัวเรือน	จำนวนผลผลิต/ไร่
หมู่ที่ 1	ทำนา	4	70
หมู่ที่ 2	ทำนา	41	741
หมู่ที่ 3	ทำนา	21	345
หมู่ที่ 4	ทำนา	27	490
หมู่ที่ 5	ทำนา	41	652
หมู่ที่ 6	ทำนา	42	785
หมู่ที่ 7	ทำนา	47	894
	รวม	223	3,977.25

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทยสัญชาติไทยนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 64 ของจำนวนประชากรทั้งหมด รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และศาสนาอื่นๆ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประเพณีที่ถือเป็นวัฒนธรรมท้องถิ่น คือ ประเพณีทำบุญ ตักบาตรวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา ประเพณีวันสงกรานต์ สรงน้ำพระ รดน้ำดำหัวขอพรผู้ใหญ่ ตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่ได้ยึดถือกันมา และยังมีประเพณีและวัฒนธรรมตามเทศกาล เช่น งานทอดกฐิน งานมนัสการหลวงพ่อบาน

9.ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นพื้นที่ที่มีลำคลองไหลผ่าน คือ คลองประเวศบุรีรมย์ คลองพระยานาคราช คลองกระแชงเตย คลองลาว คลองปลัดสาย

คลองปิ่นแก้ว คลองหม้อแก้ว-หม้อแก้ว และคลองไทรโยค
จึงมีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์เหมาะสำหรับเป็นพื้นที่เกษตรกรรมเพาะปลูก

9.2 ดิน

ลักษณะดินเป็นดินเหนียวใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตร

10. การประชุมประชาคมท้องถิ่น

เทศบาลตำบลคลองสวน ให้ความสำคัญ การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ ร่วมรับประโยชน์ ร่วมแก้ไขปัญหา ปรีกษาหารือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรูปแบบการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561, หนังสือด่วน ที่สุด ที่ มท 0810.2/ว0600 ลงวันที่ 29 มกราคม 2559 เรื่องแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0110.3/ว 2931 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ผลการวิจัยการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับประเทศ

2.5.1.1 ผลการดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะมีแนวโน้มไปในทางที่ดี นับตั้งแต่มีการปฏิรูปการเมืองและการบริหารงานภาครัฐหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้มีการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่โดยตรง การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยเพื่อจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มดีขึ้น ทั้งนี้จากการประเมินผลการกระจายอำนาจของไทยโดยคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) พบว่า การกระจายอำนาจในภาพรวม 15 ปีที่ผ่านมาประสบความสำเร็จสองประการ คือ ประการแรก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะที่จำเป็นพื้นฐานอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุขปึกพื้นฐาน ซึ่งแตกต่างจากช่วงก่อนการกระจายอำนาจปี พ.ศ. 2540 อย่างชัดเจน ประการที่สอง

การกระจายอำนาจมีส่วนช่วยให้ประชาชนระดับรากฐานเข้าถึงบริการสาธารณะที่จำเป็นได้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนจนมีความพึงพอใจในระดับที่สูงมากกว่าต่อบริการประเภทต่าง ๆ ที่ จัด ให้ โด ย อ ง ค์ ก ร ป ก ค ร อ ง ส ่ว น ท ้อง ถิ่น และมีส่วนในการเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันพระปกเกล้า ในปีพ.ศ. 2550-2557 พบว่า ประชาชนมีแนวโน้มพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 87.2 ในปี พ.ศ.2550 ไปถึงมากกว่าร้อยละ 90 ในปี พ.ศ. 2557 (ทั้งนี้ผลการสำรวจมีดังนี้ คือ ปี พ.ศ. 2550 2551 2552 2553 2554 2555 2556 และ 2557 คือ ร้อยละ 82.7 87.3 86.7 89.7 86.9 89.6 89.2 และ 90.6 ตามลำดับ) จึงกล่าวได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย มีศักยภาพที่จะจัดบริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวางตามหลักการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 18)

จ า ก ผล ก า ร วิ จั ย แ ลະ ก า ร ส ำ ร ว จ นี ยั น ยั น ได้ ว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะมีส่วนทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นของไทยดีขึ้นและน่าจะเป็นทิศทางที่ถูกต้อง ที่จะต้องเสริมสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยมีศักยภาพที่เข้มแข็งต่อการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2.5.1.2 ปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผล การ วิ จั ย ขั้ า ง ตั น พ บ ว่า การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบผลสำเร็จในหลายประการ แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ปัญห ใน เ ชิง โ ค ร ง ส ราง ที่ ก ่ อ ด จ า ก บ ท บั ญ ญั ตี ข อ ง ก ฎ ห ม า ย ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินนโยบายของรัฐบาลกลางกับปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง

ป ร ะ ก า ร แ ร ร ก คื อ ปัญหาในเชิงโครงสร้างที่เกิดจากการการดำเนินนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ เช่น การกระจายอำนาจขาดความต่อเนื่องในแต่ละรัฐบาล จนบางครั้ง เกิดการหยุดชะงัก การถ่ายโอนภารกิจ ถ่ายโอนบุคลากร และงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ปัญหาเชิงโครงสร้างในทางกฎหมายในการจัดระบบการปกครองท้องถิ่น เช่น ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในการรับถ่ายโอนภา

รกิจที่ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ด้านการคลังยังมีปัญหาที่สำคัญ คือ ท้องถิ่นมีข้อจำกัดด้านรายได้ที่มีไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจาก รายได้ ที่ จั ด เก็ บ เ อ ง มี ส ั ด ส ่ ว น ที่ น ้ อ ย หากพิจารณาถึงโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วยังคงต้องพึ่งพารายได้จากรัฐบาล ใน ส ั ด ส ่ ว น ที่ ส ู ง หั ง นี ้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดหารายได้ต่ำทำให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้อง ถิ่น มี ค ว า ม ข ้ ม แ ข้ ง ต ำ ไป ต ัว ย นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสรรรายจ่ายส่วนใหญ่เพื่อเป็นรายจ่ายประจำและรายจ่าย เพื่อ การ ลง ทุน (อัชกร วงศ์ปรีดี, 2555 ; วิทยา จิตนุพงศ์ , ม.ป.ป.) ทำให้รายจ่ายสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นจึงไม่เพียงพอโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็ก

ประการที่สอง คือ ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เช่น ประชาชนและสังคมยังเคลือบแคลงสงสัยในด้านความโปร่งใสสุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2558, หน้า 160-161) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของโกวิทย์ พวงงาม (2550) ที่พบว่า กระบวนการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับด้านงบประมาณ การ ทำ บั ญ ชี การ จั ด ช ี อ จั ด จ ำ ง แ ล ะ การ เ จ็ น การ ค ั ล ัง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติหรือไม่ทำตามระเบียบฯ และ อ้าง ว่า ไม่ ท ร า บ เ กี่ ย ว กั บ เ รื่ อ ง ที่ มี การ ให้ จั ด ทำ แ ล ะ ไม่ จั ด ทำ ลักษณะปัญหาของการทุจริตเกิดจากตัวบุคคลโดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นบาง ส่วน ร้อยละ 35 เป็นบุคคลที่เป็นพนักงานท้องถิ่น กับผู้บริหารท้องถิ่น บาง ส่วน ใช้ ต ำ แ ห่ น ึ่ง ของ ตน แ ส ว ง หา ผล ประ โย ช ณ์ ร้อยละ 10 ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเก็บรายได้แล้วไม่ส่งคลัง หรือว่ามีการแก้ไขเอกสารหลักฐานการเงิน สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดมาจากช่องว่างของกฎหมายและกฎ ระเบี ย บ ต่ า ง ๆ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับรายงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (หรือ ป.ป.ช.) ในปี พ.ศ. 2557 เรื่อง การไต่สวนข้อเท็จจริงที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดและสามารถประเมินมูลค่าความเสียหายได้ในปีงบประมาณ 2557 ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นมูลค่า 25,324,560 บาท (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2559, หน้า 9-12)

จากผลการวิจัยและข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ยังคงจะ ต้อง หา มา ต ร การ ใน การ ป ่ อ ง กั น แ ก้ ไช เพื่อให้เกิดความโปร่งใส

พัฒนาเสริมสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพที่เข้มแข็งในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของไทยที่กระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ให้ได้รับการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

2.5.2

การศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาลของไทย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่ามจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียดดังนี้ การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.41 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.01 รองลงมาแก่ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 และงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.71 ข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่ การพัฒนาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการ มีความสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการประชาชน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง ได้ศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน (2559) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามถามในการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4

สํานักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559)

ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเปรง อำเภอมือ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แบบสอบถาม ในภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านการบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้านบริการสาธารณสุข ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น ใน 4 ด้าน จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ภาวรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) หรือคิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยด้านที่ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านบริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560)

ได้ศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อําเภอมือ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อําเภอมืออุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่ง มี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า

(1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.86) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลกรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ =4.88) รองลงมา ได้แก่ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.86) ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.85) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20

(2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พิจารณางานบริการ งานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.83) คิดเป็น ร้อยละ 96.60 งานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.91) คิดเป็น ร้อยละ 98.20 งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และงานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}$ =4.75, S.D.=0.64) (ตามเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}$ =4.76, S.D.=0.61)

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.85 ($\bar{X}$ =4.79, S.D.=0.57) อันดับที่สองคือ ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 96.38 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามภารกิจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ภารกิจด้านการจัดการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 97.32 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.48) และภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.54)

จากผลการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า (1) ในเชิงโครงสร้างนั้น ควรจะต้องเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งโดยเฉพาะในด้านการคลังให้ มีงบประมาณ เพียงพอที่เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน และการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพที่จะสามารถให้ปฏิบัติการกิจและให้บริการประชาชนได้ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในกฎหมาย (2) ในเชิงองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะของเทศบาลนั้น จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ แบบสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ งานวิจัยที่ผ่านมาจึงยังขาดการวิจัยในเชิงลึกโดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาถึงรายละเอียดในเชิงลึกในแต่ละด้าน โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ หรือการจัดสนทนากลุ่ม เป็นต้น

ผลการวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับระดับปานกลางถึงระดับมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอยู่หลายประการ คือ การพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่นให้มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มารับบริการ การเปิดรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบการทำงาน ขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละชุมชนท้องถิ่นทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการต่อประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) แบบการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากร

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3,158 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน

แต่ในการเก็บข้อมูลอาจจะได้ข้อมูลกลับคืนมาน้อยหรือบางฉบับอาจจะไม่สมบูรณ์จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 51) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชุมชน/หมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ หลังจากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เต็มใจให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในเทศบาลตำบลคลองสวน จำแนกตามหมู่ และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่-บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1 บ้านตลาดคลองสวน	731	92	23.14
2 บ้านจรเข้ไฉย	448	57	14.18
3 บ้านคลองสวน	396	50	12.53
4 บ้านกระแซงเตย	168	22	5.32
5 บ้านคลองกระแซงเตย	612	78	19.38
6 บ้านกระแซงเตย	360	46	11.40
7 บ้านปลัดสาย	443	55	14.05
รวม	3,158	400	100

ที่มา : ข้อมูลทะเบียนตำบลคลองสวน จ.สมุทรปราการ สิงหาคม 2559 (ออนไลน์, 2562)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส ว น ที่ 2

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความคิดเห็นและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ส ว น ที่ 3 เป็น ค่ำ ถา ม ป ลาย เปิ ด เพื่อ ให้ ผู้ ต อ บ แ บ บ ส อ บ ถา ม ได้เขียนและแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี ขอบข่ายงานบริการให้บริการของหน่วยงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2.

ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องและชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงให้สอดคล้องและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าผู้รับผิดชอบส่วนงานในเทศบาลตำบลคลองสวน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจหลังจากการรับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน ลงในแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ

2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนคณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 100 โดยการแปลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์วัดความพึงพอใจ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$$

5

การเทียบร้อยละใช้เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 0	เท่ากับคะแนนต่ำกว่า ร้อยละ 50
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 50.00 – 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 55.01 – 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 60.01 – 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 65.01 – 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 70.01 – 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 75.01 – 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 80.01 – 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 85.01 – 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 90.01 – 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 10	เท่ากับคะแนน ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ 4 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ของในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลลงแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100 % สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.5
หญิง	234	58.5
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	24	6.0
26-35 ปี	106	26.5
36-45 ปี	105	26.3
46-55 ปี	160	40.0
55 ปีขึ้นไป	5	1.3
รวม	400	100
การศึกษา		

ประถมศึกษา	216	54.0
มัธยมศึกษา/ปวช./เทียบเท่า	101	25.3
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	38	9.5
ปริญญาตรี	43	10.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (ต่อ)

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.5
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	26	6.5
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	86	21.5
นักเรียนนักศึกษา	2	0.5
เกษตรกร/ประมง	98	24.5
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	37	9.3
รับจ้างทั่วไป	129	32.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ มีอายุเกิน 55 ปีขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุ 26-35 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่าจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ระดับ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมามีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.5 เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของคว
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.55	0.53	91.0
1.2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.48	93.0
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	4.48	0.53	89.6
1.4 มี ก า ร ให้ บ ริ ก า ร ต า ม ล ำ ด ั บ ก ่อน - หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	4.37	0.48	87.4
1.5	4.67	0.47	93.4

การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว

รวม	4.55	0.21	91.0
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	4.60	0.49	92.0
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	4.42	0.49	84.8
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	4.58	0.49	91.6
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.60	0.94	92.0
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	4.50	0.50	90.0
รวม	4.54	0.19	90.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.55	0.50	91.0
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.55	0.50	91.0
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.50	0.51	90.0
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.42	0.53	88.4
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.55	0.50	91.0
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.50	88.6
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.42	0.53	88.4

ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน			
รวม	4.48	0.20	89
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1	4.63	0.48	92
สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ			
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.52	0.51	90
ที่นั่งคอยรับบริการ			
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.50	90
4.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.28	0.52	85
4.5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	4.58	0.56	91
รวม	4.50	0.22	90

จากข้อมูลตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.40 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 หรือ คิด เป็น ร้อย ละ 91.00 โดย ข้อ ที่ มี ค่า เฉ ลี่ย มาก ที่ สุ ด คือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.67

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 หรือ คิด เป็น ร้อย ละ 89.60 โดย ข้อ ที่ มี ค่า เฉ ลี่ย มาก ที่ สุ ด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 หรือ คิด เป็น ร้อย ละ 90.00 โดย ข้อ ที่ มี ค่า เฉ ลี่ย มาก ที่ สุ ด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.63

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของคว
1.1	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.60	0.49	92.0
1.2	มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.50	0.50	90.0
1.3	ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	4.66	0.47	93.2
1.4	มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	4.52	0.50	90.4
1.5		4.59	0.52	91.8

การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว

รวม	4.57	0.28	91.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	4.56	0.49	91.2
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	4.59	0.49	91.8
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	4.56	0.49	91.2
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.50	90.0
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	4.55	0.51	91.0
รวม	4.55	0.50	90.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.55	0.49	91.2
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.51	0.50	90.0
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.58	0.49	91.2
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.52	90.0
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.50	0.50	90.0
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.50	89.0
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.57	0.51	91.2
รวม	4.52	0.25	90.0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1	4.57	0.49	91.2

สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ			
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.59	0.49	91
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	0.52	89
4.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.48	0.50	89
4.5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	4.58	0.49	91
รวม	4.54	0.27	89

จากข้อมูลตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมในงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.66

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดีมีค่าเฉลี่ย 4.58

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของค
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.60	0.49	92.0
1.2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.59	0.49	91.8
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	4.56	0.51	91.2
1.4 มี ก า ร ให้ บ ริ ก า ร ต า ม ล ำ ด ั บ ก ่อน - หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	4.53	0.50	90.6
1.5 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.57	0.49	91.4
รวม	4.57	0.26	91.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	4.55	0.49	91.0
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	4.52	0.50	90.4
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	4.49	0.50	89.8

2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.50	90.0
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	4.59	0.49	91.8
รวม	4.52	0.26	90.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.58	0.49	91.6
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.50	0.50	90.0
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.60	0.49	92.0
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.50	90.2
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.57	0.49	91.4
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.52	90.0
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.62	0.48	92.4
รวม	4.56	0.24	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.58	0.52	91.6
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.61	0.50	92.2
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.53	0.50	90.6
4.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.45	0.51	89.0
4.5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	4.61	0.48	92.2
รวม	4.55	0.25	91.4

จากข้อมูลตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.60

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.59

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ย 4.62

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ และ มีค่าเฉลี่ย 4.61

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของค่า
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.58	0.50	91.6
1.2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.50	0.51	90.0
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	4.54	0.50	90.8
1.4 มี ก า ร ให้ บ ริ ก า ร ต า ม ล ำ ด ั บ ก ่อน - หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	4.56	0.50	91.2
1.5 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.58	0.50	91.6
รวม	4.54	0.24	90.8
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	4.54	0.50	90.8
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	4.55	0.51	91.0
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	4.69	0.47	93.8
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.58	0.50	91.6
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	4.65	0.48	93.0
รวม	4.60	0.18	92.0

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.58	0.50	91
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.62	0.49	92
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.66	0.50	93
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.50	91
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.46	0.50	89
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	0.50	90
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.50	0.51	90
รวม	4.53	0.21	90
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.62	0.49	92
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.62	0.49	92
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.50	91
4.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.38	0.49	87
4.5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	4.65	0.48	93
รวม	4.56	0.24	91

จากข้อมูลตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านงานบริการด้านการศึกษาโดยรวม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.56 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวนในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย และการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 หรือ คิด เป็น ร้อย ละ 92.00 โดย ข้อ ที่ มี ค่ำ เฉ ลี ย มาก ที่ สุ ด คือ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.69

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดีค่าเฉลี่ย 4.66

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 หรือ คิด เป็ น ร้อย ละ 91.20 โดย ข้อ ที่ มี ค่ำ เฉ ลี ย มาก ที่ สุ ด คือ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.65

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาล
ภาพรวม

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานโยธา	4.51	90.20	มากที่สุด
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง			
2.	4.54	90.80	มากที่สุด
งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ			
3. งานรายได้หรือภาษี	4.55	91.00	มากที่สุด
4. งานการศึกษา	4.56	91.20	มากที่สุด
รวม	4.54	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน
จังหวัดสมุทรปราการ ในงานที่สำรวจ จำนวน 4 งาน

1.ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54
คิดเป็นร้อยละ 90.80

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.56
คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ข้อสรุปจากข้อเสนอจากประชาชนผู้ให้บริการจากเทศบาลสรุปได้ดังนี้

- 1.เทศบาลควรจัดให้มีการประกาศงานต่างๆให้ประชาชนได้ทราบผ่านหลายช่องทาง ทั้งในเวปไซด์ ผ่านผู้นำชุมชน จัดทำเป็นเอกสาร หรืออื่นๆล่วงหน้า
- 2.อยากให้เทศบาลลดขั้นตอนการทำงานที่ยืดเยื้อเกินไป
- 3.อยากให้เพิ่มช่องทางการให้บริการ และช่องทางการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบให้มากยิ่งขึ้น
- 4.ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพื่อให้บริการในการตอบคำถามในการใช้บริการของประชาชน
- 5.ควรเพิ่มความสะอาดในห้องน้ำที่บริการประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาล

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ 4 ภารกิจ ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานด้านการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองสวน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน รวม 4 ภารกิจ สรุปผลได้ ดังนี้

1.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภารกิจรวม 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจจำแนกตามการให้บริการ 4 ด้าน สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

2.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมาเป็นอันดับสอง คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 เป็นร้อยละ 91.00

2.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในรองลงมาเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

2.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.20

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการในงานทั้ง 4 ด้าน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกภารกิจ อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพขององค์กรในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะที่

เทศบาลตำบลคลองสวนดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้และรู้สึกได้ต่อการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด ทุกภาคส่วนจึงเป็นไปตามแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่พบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการภาครัฐตามที่ Hokanson (1995) ได้ทำการศึกษาไว้ และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ที่ผลการวิจัยภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านงานโยธนาการขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง แม้ว่าจะมีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องก็ตาม แต่การให้บริการของหน่วยงานอาจจะยังมีความไม่สะดวกในเรื่องของกฎระเบียบหรือขั้นตอนในการขออนุญาต โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่นๆ คือ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน และเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย ซึ่งก็เป็นลักษณะทั่วไปของระบบราชการที่ยังคงต้องยึดกฎ และระเบียบ ในการปฏิบัติงานอยู่ตามข้อคิดเห็นและข้อวิพากษ์ในระบบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น โกวิท พวงงาม (2550, หน้า107-109) ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2557 หน้า197-198)

อย่างไรก็ตาม ตามหลักของการจัดบริการสาธารณะที่ดีนั้น ภาครัฐจะต้องมุ่งเน้นเรื่องความเสมอภาค และความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของประชาชนและเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างต่อเนื่อง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

การบริการที่ดีต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น แม้ผลการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมากก็ตาม หน่วยงานก็ควรจะต้องพัฒนาปรับปรุงระบบรูปแบบ

และวิธีการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง เพื่อให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละช่วง

2. ความพึงพอใจจําแนกตามการให้บริการ 4 ด้านนั้น พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการเห็นว่าเทศบาลได้จัดให้บริการประชาชนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีการแจ้งลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนทราบ รวมทั้งเทศบาลได้จัดช่องทางการให้บริการประชาชนไว้หลากหลายช่องทาง เช่น อาจจะมาใช้บริการที่สำนักงานด้วยตนเอง มีช่องทางให้บริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามหลักหลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) คือ หลักความเสมอภาค หลักความต่อเนื่อง และหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับในลำดับท้ายสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะว่า ในภารกิจบางด้านของเทศบาลนั้นอาจจะมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน หรือในช่วงเวลาอาจจะมีภารกิจที่จะต้องดำเนินการหลายภารกิจ จึงทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่อาจจะยังอธิบายถึงรายละเอียด และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องยังไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เข้าใจขั้นตอนในการขอใช้บริการ ซึ่งตามหลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) แล้ว หน่วยงานภาครัฐควรจะต้องพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบ และระบบการบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและรวดเร็ว ดังนั้นแล้ว การจัดทำบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นในบางภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาทำความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น ร่วมกับภาคเอกชน ร่วมกับอปท.อื่นๆ เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน หรือเสริมสร้างทรัพยากรของหน่วยงานให้มีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยการประเมินระดับความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน พบว่า ผลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่แล้วให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นต่อไป อย่างไรก็ตามผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในทุกภารกิจตามหลักการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและของประชาชน โดยเฉพาะภารกิจด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ผู้บริหารเทศบาลควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและมีศักยภาพ มีความพร้อมต่อการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาล และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับภาระงานและตำแหน่งงาน รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวกต่อประชาชนที่มาขอใช้บริการในงานด้านต่างๆ

3. เทศบาลควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและรู้วิธีการขั้นตอนการขอใช้บริการในงานด้านๆต่างๆ เช่น จัดทำเป็นคู่มือการให้บริการ และประชาสัมพันธ์เป็นเอกสาร หรือผ่านเว็บไซต์ (Website) หรือ Smartphone ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละช่วงวัย รวมทั้งควรอบรมและให้ความรู้กับประชาชนในการใช้บริการบริการกับหน่วยงาน

4. เทศบาลควรจัดให้มีการประกาศงานต่างๆ ให้ประชาชนได้ทราบผ่านหลายช่องทางทั้งในเว็บไซต์ ผ่านผู้นำชุมชน จัดทำเป็นเอกสาร หรืออื่นๆล่วงหน้า รวมทั้งควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และช่องทางการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบให้มากยิ่งขึ้น

5. เทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพื่อให้บริการในการตอบคำถามในการใช้บริการของประชาชน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2561).ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.
ค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561,จาก <http://www.dla.go.th/work/abt>
- โกวิทย์ พวงงาม.(2549).รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมกลไกการป้องกันการ
ทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิทย์ พวงงาม.2550. การทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: มาตรการและกลไก
การป้องกัน.วารสารพระปกเกล้า. ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 หน้า 107-130.
- โกวิทย์ พวงงาม.(2555). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ.กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์เอเชียเพรส.
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.(2559). รายงานผลการตรวจสอบและผล
การปฏิบัติหน้าที่ประจำปี พ.ศ.2557. กลุ่มติดตามและประเมินผล
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน.2559.การจัดความสัมพันธ์
ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น :
การทบทวนการจัดตั้งหน่วยงานส่วนกลางที่ไปปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค.
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์.(2557). การสังเคราะห์ความรู้การกระจายอำนาจและการคลังท้องถิ่น:
การขยายฐานรายได้ และมาตรการลดความเหลื่อมล้ำ .
เอกสารการประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ 16. สถาบันพระปกเกล้า.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2538). การบริหารงานคลังสาธารณะ.กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยมงคล ศิริวารินทร์ สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ เขมณัฐ ภูทองไทย ฤกษ์ภาพร สีนชัย (2560) รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบรากรเทศบาลนครขอนแก่น ปี 2560.
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.(2561). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทศบาลตำบลคลองสวน.(2562).ข้อมูลทะเบียนตำบลคลองสวน จ.สมุทรปราการ ปี2559 จาก
<http://klongsuan.go.th/public/texteditor/data/index/menu/501> เข้าถึงวันที่ 25
กันยายน 2562

ธเนศวร์ เจริญเมือง.(2551). ทฤษฎีและแนวคิด:การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น
ภาคแรก . คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.(พิมพ์ครั้งที่
ที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญสิริเสนาแอนด์ดี.

นิศากร สิงห์เสนี และคณะ. (2550).การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พินท ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. ม.ป.ท.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร
จัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.(พิมพ์ครั้งที่4).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.
ไทย.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข.(2556).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ

เท ศ บ า ล ต ำ บ ล แ ส น ต ู ง

**อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภา
วรัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

บุษมวี ยะหะ.(2555). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. สงขลา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ประยูร กาญจนกุล. (2538). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ:โรง
พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปธาน สุวรรณมงคล.(2554).**การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย**.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ครุสภา.

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ศรีทองรุ่ง. (2560).**ปัญหาและอุปสรรคในการ
กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิ
จัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง
มั่งคั่ง และยั่งยืน”. วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560ณ มหาวิทยาลัยราชธานี.หน้า 511-521.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น**.กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

วิทยา จิตนพวงศ์, (ม.ป.ป.).**ปัญหาการบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศ
ไทย**.วารสารรัฐศาสตร์ ฉบับพิเศษ ครบรอบ 23 ปีหน้า 320-331.

วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548).**นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ:
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีรศักดิ์ เครือเทพ และจักรพงษ์ หนูดำ.(2557).**ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครอง
ส่วน ท้องถิ่น: กรณี ศึกษา องค์ กร ป ก ร อ ง ส ่วน ท้องถิ่น จำนวน 110
แห่งทั่วประเทศ**.เอกสารประกอบการประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ 16 ปี
2557. สถาบันพระปกเกล้า.

วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ.(2558). **สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอเชิงนโยบาย 15 ปี การกระจาย
อ ำ น า จ ข อ ง ไท ย . ค ณ ะ ร ัฐ ศ า ส ต ร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดำเนินการให้กับสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
น สำนักนากรัฐมนตรื**.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2558). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี 2558. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2559). รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.(2559). รายงานผลการวิจัย โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- อรทัย กิกผล และคณะ. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่าง
ร าช ก าร ส ่วน ก ล ำ ง ส ่วน ภู มิ ภ า ค แ ล ะ ส ่วน ท ้อง ถิ่น .
กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วน
ท นั้ า ข อ ง โ ร ง แ ร ม .
วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารนานาชาติ
ติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัครณัฐ วงศ์ปรีดี. (2555). ปัญหาการคลังท้องถิ่นไทย : บทสะท้อนจากมุมมองของผู้บริหารเทศบาล.

วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ปีที่19 ฉบับที่ 1, หน้า 1-27.

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อุทัยพรรณ สุดใจ .(2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์

แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี วชิรวิทย์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุดม ทุมโฆสิต.(2552). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. คณะรัฐ-

ประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.บริษัทแซฟไฟร์ พรินติ้ง จำกัด.

Cronin, J. (1992). **Measuring service quality; a re-examination and extension.** The

Journal of Marketing, Vol.56, Number 3, pp.55-68.

Haque, Shamsul. (2001). **The Diminishing Publicness of Public Service under the**

Current Mode of Governance. (2001). Public Administration Review 61, no. 1
pp. 65-82.

Holloway, W.V. (1951). **State and Local Government in the United State.** New York:

Prentice Hall.Rabiul I, Mohammad S, Chowdhury, Mohammad S.S. and Salauddin A.

(2014). **Measuring customer's satisfaction on bus transportation.** American

Journal of Economics and Business Administration. 6 (1). 31-41.

Hokanson, S. (1995). **The Deeper You Analyze, the More You Satisfy Customers.**

Marketing News 29/1995, 16.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). **Marketing: An introduction.** Englewood

Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research**

Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.

Norsu N.E. and Yeboah,S.T.(2015). **Influence of service quality on customer**

satisfaction: A study of minicab taxi services in cape coast, Ghana.
International Journal of Economics, commerce and management, 3 (5), 1451-1464.

Osborne, P., Stephen. (2010). **The New Public Governance: Emerging perspective on the theory and practice of Public Governance.** New York. Routledge.

Rondinelli, D., (1999). What is Decentralization? In: Litvack, J., & Seddon, J., 1999.

Decentralization Briefing Notes. World bank, Institute working Papers. pp.25. [Online] Available at http://www.wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer?WDSID=IB/1999/11/04/000094946_99101505320840/Rendered/PDF/multi_page.pdf.

Shah., A. (2006). **Local Governance in industrial countries.** The World Bank.

The International IDEA. (2001). **Democracy at the local level: The international IDEA handbook on participation, representation, conflict management, and Governance.** International IDEA Handbook Series 4. International IDEA, Stromsburg, SE.

Vroom, H.V. (1964). **Work and motivation.** Now York: Wiley and Sons Inc.

Work, Robertson. (2002). **Overview of decentralization worldwide: A stepping stone To improve governance and human development.** 2nd international conference on Decentralization federalism: The future of decentralizing states? 25-27 July 2002, Manila, Philippines.

Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavior science.** New York: Van Nostrand Reinhold Company.



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ต่ำกว่า 25 ปี

☐

26 – 35 ปี

☐

36 – 45 ปี

☐

46 – 55 ปี

☐

56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐

ประถมศึกษา

☐

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐

อนุปริญญา/ ปวส./หรือเทียบเท่า

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพประจำ

☐

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐

พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

☐

ค้าขาย/อาชีพอิสระ

☐

นักเรียน/นักศึกษา

☐

เกษตรกรรม/ประมง

☐

ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ

☐

รับจ้างทั่วไป

☐

อื่นๆ ระบุ.....

5. ท่านมาติดต่อขอรับบริการงานด้านใด

☐

งานด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

☐

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

☐

งานด้านรายได้หรือภาษี

☐

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 2 :

แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓

ในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร					
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่					

ส่วนที่ 2 :

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน
(ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี					
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

3.3 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.4 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คณะที่ปรึกษางานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยวลักษณ์ เวชวิทยาลัง | รักษาการอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. วิไล ตั้งจิตสมคิด | รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ กำคำ | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 4. นายวีรชัย คำธ | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--------------------|---|
| 1. ชื่อ – ชื่อสกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา อินทิม |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 99/384 บ.เพอร์เฟคเพลส.ราชพฤกษ์ ต.บางรักน้อย อ.เมืองนนทบุรี
จ.นนทบุรี |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2533 | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| พ.ศ.2539 | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและ
การบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| พ.ศ.2555 | ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
วิชาเอกการจัดการภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง |

2. ชื่อ – ชื่อสกุล อาจารย์ ดร.ชัยมงคล สุพรมอินทร์
- ที่อยู่ปัจจุบัน 48 ถ.แปลงนาม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2543 Bachelor of Art (Major in Political Sciences)
University of Delhi, India
- พ.ศ.2550 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ.2560 รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและ
การจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ชื่อ – ชื่อสกุล อาจารย์ศิริกุล บัวแก้ว
- ที่อยู่ปัจจุบัน 95/555 ม.บัวทอง ซ.ร่วมใจ ถ.ตลิ่งชัน-สุพรรณบุรี ต.บางรักพัฒนา
อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2540 รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- พ.ศ. 2543 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารงานคลัง
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พ.ศ. 2552 ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยทางสังคม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

71

4. ชื่อ – ชื่อสกุล อาจารย์ศราวิน ชินวงศ์
- ที่อยู่ปัจจุบัน 83/4 คอนโดลุมพินีมิคซ์ เทพารักษ์-ศรีนครินทร์ ถ.เทพารักษ์ ต.
สำโรงเหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2555 รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ.ศ. 2559 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกองค์การและการจัดการ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภาคผนวก
ภาพกิจกรรม/การจัดเก็บข้อมูล







