



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 ๒๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบ ในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูล ในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความร่วมมือของคณะผู้บริหาร และบุคลากรของเทศบาลตำบลคลองสวน ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัย ตลอดจนคณะที่ปรึกษา คณะทำงานวิจัยทุกท่านที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

สารบัญ		หน้า
คำนำ		(๑)
บทสรุปผู้บริหาร		(๒)
สารบัญ		(๓)
สารบัญตาราง		(๔)
สารบัญภาพ		(๕)
บทที่ ๑ บทนำ		๑
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
	ขอบเขตของการวิจัย	๓
	นิยามศัพท์	๔
	ประโยชน์ที่จะได้รับ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		๕
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน	๗
	แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๕
	ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองสวน	๓๑
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย		๔๕

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๖
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๐
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๑
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	๕๓
ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด	๖๖

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖๗
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	๖๗
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	๗๐

บรรณานุกรม	๗๑
------------	----

ภาคผนวก	
แบบสอบถามการวิจัย	
คณะที่ปรึกษางานวิจัย	
คณะผู้วิจัย	
ภาพประกอบ	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	๑๖
๒.๒	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	๒๐
๒.๓	ตารางข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเทศบาลตำบลคลองสวน	๓๔
๓.๑	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามหมู่ และขนาดกลุ่มตัวอย่าง	๔๖
๔.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	๕๑
๔.๒	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๕๓
๔.๓	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๕๖
๔.๔	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๕๙
๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ด้านการศึกษา	๖๒
๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน จำแนกตามงานที่มาติดต่อ	๖๕
๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ภารรวมและรายด้าน	๖๖

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๒.๑	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ	๗
๒.๒	รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน	๒๓
๒.๓	โครงสร้างการบริหารงานเทศบาล	๒๘
๒.๔	แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง	๓๓

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะบริการสาธารณะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ร่วมกันจัดทำ อาทิ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม การคมนาคม เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วนักวิชาการด้านท้องถิ่นยังเห็นว่าการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นกลไกสำคัญที่จะเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็งอีกทางด้วย (Shah,๒๐๐๖; The International IDEA, ๒๐๐๑) ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและทำให้มีบทบาทสำคัญในการให้การดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๕) สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในชุมชนท้องถิ่นโดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ทั้งนี้ได้บัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นไว้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๐ จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๖๐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวดที่ ๑๔ มาตรา ๒๕๐ ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในพื้นที่ เป็นต้น ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุค “ไทยแลนด์ ๔.๐” เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้ เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ ๔.๐ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้เป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลคลองสวนจึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลคลองสวน สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำที่จะต้องรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลคลองสวน จึงทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ภารกิจ ได้แก่ ๑) งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔) งานด้านการศึกษา
- ๓. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใต้ข้อกำหนดของเทศบาล ๔ ภารกิจ ได้แก่ ๑) งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔) งานด้านการศึกษา

๒. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓,๒๘๖ คน (ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปด้านประชากร, ออนไลน์,๒๕๖๒) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีมารับบริการของเทศบาลตำบลคลองสวน จำนวน ๔๐๐ คน

๓. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีมารับบริการต่อการให้บริการเฉพาะที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

๔.ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒

นิยามศัพท์

- ๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือบุคคลผู้มารับบริการโดยตรง รวมทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
- ๒. เทศบาลตำบลคลองสวน หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่ตั้งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (แก้ไขฉบับที่๑๔ พ.ศ.๒๕๖๒) ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
- ๓. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา จากเทศบาลตำบลคลองสวน
- ๔. การให้บริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนนโยบาย และโครงการในการพัฒนาการให้บริการประชาชน
- ๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามข้อกำหนดของเทศบาล ๔ ภารกิจ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔) งานด้านการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผน นโยบาย และโครงการในการพัฒนาการให้บริการประชาชน
- ๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนามิติด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองสวน
๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อบริการต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นได้ประสบหรือได้รับการ (Taylor, ๑๙๙๒) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) (ผจงจิต พูลศิลป์, ๒๕๕๑, หน้า ๒๘) ส่วนในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวัดความพึงใจการรับบริการของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น

๒.๑.๑ การให้คำนิยามความพึงพอใจ

ในลำดับแรกเป็นการนำเสนอความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และแตกต่างกันโดยจะนำเสนอเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มต่างประเทศกับกลุ่มของไทย ดังนี้

Vroom (๑๙๖๔) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นกับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อนั้นสิ่งนั้น

Kotler and Armstrong (๒๐๐๘) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการให้บริการ

Wolman (๑๙๗๓) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตนเองต้องการ

พิน ทองพูน (๒๕๒๙) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและจิตใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าได้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

อลิน ศรีแย้ม (๒๕๕๓) สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลของการประเมินของลูกค้าที่มีต่อประสบการณ์ในการรับบริการ ซึ่งลูกค้าอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่มีต่อสินค้าและบริการต่าง ๆ

จากคำนิยาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือของลูกค้า ที่ได้ยกมาอธิบายข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจจะเน้นไปที่ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสินค้าหรือบริการโดยสะท้อนถึงออกมาจากการรับรู้ของตนเองกับความสินค้าหรือบริการต่างๆ โดยถ้าผลออกมาเป็นบวกก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจ แต่ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสบการณ์และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง การจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

๒.๑.๒ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถวัดได้จากหลายองค์ประกอบ (Hokanson,๑๙๙๕, p.๑๖) ดังนี้ ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ (Courteous Employees) พนักงาน มีความรู้ความสามารถ (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 ๒.๑

ภาพที่ ๒.๑ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ



ที่มา: Hokanson, p.๑๖

จากการศึกษาของ Hokanson (๑๙๙๕, P.๑๖) นั้นคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะในการให้บริการภาครัฐ นอกจากนี้ปัจจัยเหล่านี้แล้วยังพบปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมของบุคลากร (Personnel Behavior) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) เวลาในการรอคอยเพื่อให้บริการ (Waiting Time) ความสะดวกในการให้บริการ (Convenience or Comfort) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ (Rabiul et al, ๒๐๑๔; Horsu, N.E. and Yeboah. S.T., ๒๐๑๕)

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดงบประมาณเพื่อจัดบริการต่างๆ ให้กับประชาชนในการได้รับการบริการต่างๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายในการจัดบริการสาธารณะ

การให้ความหมายคำว่า “บริการสาธารณะ” ของไทยส่วนใหญ่จะอ้างอิงความหมายจากนักวิชาการด้านกฎหมายมหาชนเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ประยูร กาญจนดุล และนนทวัฒน์ บรมานันท์ ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล (๒๕๓๘, หน้า ๑๐๘) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน

นนทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๕๔, หน้า ๗๘-๗๙) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการคือ (๑) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย และ (๒) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๒.๒ หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก ๓ ประการ (นนทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๙๕) คือ

๑) หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความรวมถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

๒) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้อง มีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้อง มีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด – ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะ รักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

๒.๒.๓ รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque, Shamsul (๒๐๐๑) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน ๕ ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย, ๒๕๕๙, หน้า ๒๑) คือ

๑) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

๒) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

๓) ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

๔) ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการ มีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

๕) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่

ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือ แม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจจะกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้ โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสภา ต้นไชย (๒๕๕๙) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน ๕ รูปแบบ คือ

๑) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้ มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจ เดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดทำบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

๒) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๒๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

๓) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมาช้านาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ ๔ ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

๑) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๕๘ กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ ๔๗ รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้ได้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า “สหการ” มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

๒) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๙๕ กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

๓) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๖๙ กำหนดให้ เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินด้วย

๔) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ตามมาตรา ๑๗ กำหนดให้ “การทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่า หากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ ๑ แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดการระดับเพลิงร่วมกันหรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เติมน้ำมันรถประจำทางมีเส้นทางเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะโดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุ

ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะ โดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ ๕ ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การ จ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท ๐๓๑๓.๔/ว ๑๔๕๒ เรื่อง การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาลสุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด ๔ ที่ต้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๕ คือ

- ๑) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- ๒) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- ๓) การจ้างเหมาดูแลรักษาดินไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
- ๔) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะ มูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มี ประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มี ประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำ บริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการ จัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทนช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลัก และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความ พร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือขาด ความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทาง กฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตาม พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้มากถึง ๔ รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง ๒ รูปแบบ (ดำเนินการ ด้วยตนเองและเอกชนร่วมลงทุน)

๒.๒.๔ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะของไทย

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังประสบกับอุปสรรคและปัญหาหลาย ประการซึ่งจากการศึกษาของนักวิชาการด้านการบริหารงานท้องถิ่นพบปัญหาสำคัญ สรุปได้ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๐,

หน้า๑๐๗-๑๐๙ ; ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, ๒๕๕๗, หน้า๑๔๗-๑๔๘ ; วีรศักดิ์ เครือเทพ และจักรพงษ์ หนูดำ, ๒๕๕๗, หน้า ๖๑๗, ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูเก็ต ยลชญาวงศ์ และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง, ๒๕๖๐, หน้า ๕๑๑)

- ๑) ปัญหาความทับซ้อนและความซ้ำซ้อนในการจัดบริการโดยราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ในพื้นที่จังหวัดของไทยยังประสบกับปัญหาความซ้ำซ้อนระหว่างการจัดบริการสาธารณะของราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น เช่น ในจังหวัดมีทั้งหน่วยงานระดับจังหวัดที่หัวหน้าหน่วยงานมาจากการแต่งตั้งจากส่วนกลาง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในจังหวัด เป็นต้น
- ๒) ปัญหาด้านอำนาจของท้องถิ่นและด้านโครงสร้างของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ ปัจจุบันรัฐบาลกลางยังไม่สามารถกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะการกระจายอำนาจด้านการคลังที่ท้องถิ่นยังต้องพึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากรัฐบาลกลาง ปัญหาความเหลื่อมล้ำในมิติด้านพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน จึงทำให้ท้องถิ่นมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่วนปัญหาด้านโครงสร้างนั้น คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจัดรูปแบบการปกครองที่มีหลายรูปแบบซึ่งต่างจากบางประเทศที่เจริญแล้ว เช่น ประเทศญี่ปุ่น ที่มีเพียงรูปแบบจังหวัดและเทศบาล

๓) ปัญหาด้านการทุจริตคอร์รัปชันและความโปร่งใส จากผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านความไว้วางใจและความโปร่งใส พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่น่าพอใจนัก ประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ยังไม่สามารถไว้วางใจได้มากนักว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความโปร่งใสและปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และจากการศึกษาของ โกวิทย์ พวงงาม (๒๕๔๙) พบว่า ลักษณะการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เกี่ยวกับด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการเงินการคลัง ซึ่งมีสาเหตุมาจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ และอ้างว่าไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องให้จัดทำและไม่จัดทำ นอกจากนั้น ในประเด็นการทุจริตที่เกิดจากตัวบุคคล พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นบางส่วนมีญาติหรือพวกพ้องเป็นผู้รับเหมาการจัดซื้อจัดจ้างให้การเอื้อประโยชน์ให้พวกพ้องของตน

๔) ปัญหาความไม่เข้มแข็งทางด้านการคลังท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพิงรายได้จากรัฐบาลกลาง ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีรายได้ที่เพียงพอ ดังนั้นจึง ส่งผลกระทบต่อศักยภาพด้านการคลัง และทำให้ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั้งหมด

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๑ ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นเพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจอธิปไตยจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, ๒๕๕๔, หน้า ๔) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนของประเทศอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย

Rondinelli (๑๙๙๙, p.๒) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วย การถ่ายโอนอำนาจรวมถึงอำนาจทางด้านการคลัง อำนาจทางด้านการบริหาร อำนาจทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจด้วย

Work, Robertson (๒๐๐๒, p.๕) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ การจัดเก็บภาษีและการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๕๔, หน้า ๖) สรุปว่า การกระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการต้องการความเป็นเอกภาพสูง การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสภาวะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริบทสังคมในขณะนั้น

จรัส สุวรรณมาลา (๒๕๓๘, หน้า ๙-๑๐) ได้เสนอว่า การกระจายอำนาจ Decentralization ควรจะหมายถึง “การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีใช้การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นมีใช้การสร้างอธิปไตย หากแต่เป็นการให้การยอมรับสิทธิในการปกครองตนเองของชุมชนและภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่ง ๆ ร่วมกัน

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ฤทธิ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (๒๕๖๐, หน้า ๕๑๓) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี ๒ กระแส คือ ๑) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่าการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ ๒) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเองเพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตย และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชาธิปไตยให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

ราชการส่วนกลาง	ราชการส่วนภูมิภาค	ราชการส่วนท้องถิ่น
-กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/กำกับประเมินผล	-เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง -เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดกับยุทธศาสตร์ชาติ	-ภารกิจพื้นฐานที่ต้องทำตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด
-ผู้ควบคุมกำกับ(Regulator) กฎระเบียบ และมาตรฐาน	-ประสานงานและเชื่อมโยงองค์กรทุกภาคส่วนในพื้นที่ -ดูแลเรื่องความมั่นคงภายใน ความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนรวม ทั้งบริการราชการตามที่กฎหมายกำหนดเป็นของจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน	-เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างพื้นฐาน/ส่งเสริมคุณภาพชีวิต/รักษาความสงบเรียบร้อย/ป้องกันอาชญากรรม/การศึกษา/ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น/ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่/ การสาธารณสุข

ตารางที่ ๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

ราชการส่วนกลาง	ราชการส่วนภูมิภาค	ราชการส่วนท้องถิ่น
-ปฏิบัติการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะระดับชาติ เช่น การป้องกันประเทศ/ความมั่นคง/การยุติธรรม/ การเงินการคลัง/การคมนาคมของประเทศ/วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม/งานวิชาการและสนับสนุนความรู้/วิทยาการใหม่และพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลน	-ให้คำปรึกษา สนับสนุน ช่วยเหลือทางวิชาการ/เทคนิคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพัฒนาบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของท้องถิ่น -เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการ -ดูแลที่สาธารณะและกำกับการคุ้มครองบำรุงรักษา ดูแลที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	-ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเพิ่มเติมได้ (ทั้งที่เกิดจากการถ่ายโอนหรือท้องถิ่นร้องขอให้ถ่ายโอนหรือจากการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา : รายงานคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ,สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (๒๕๕๙,หน้า ๑๒)

จากแนวคิด เรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม โดยที่ยังคงธำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, ๒๕๔๘, หน้า ๙) นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมาย การปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลายซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาเสนอในงานวิจัยนี้บางส่วน ดังนี้

Holloway (๑๙๕๑, ๓๙๔) อ้างถึงใน อุทุม ทุมโมษิต, ๒๕๕๒, หน้า ๒๑๒) ได้ให้ความหมาย การปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการจัดตั้งองค์การขึ้นมาทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นองค์กรสำคัญขององค์การนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (๒๕๑๘, หน้า๑๒) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้มีอำนาจในการปกครองรวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมด หรือแค่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า๒) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

บุญศรี ยีหะมะ.(๒๕๕๕,หน้า ๑๔) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่างๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบนี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายอันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้ โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ. ๑๙๘๐ และ ๑๙๙๐ หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมา

ประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพผลและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, ๒๐๑๐) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ ๒๑ โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ ๒๑ เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายในสังคมที่มีทรัพยากรของตนเองอยู่ นั้นสามารถนำมาหนุนเสริมให้ภาครัฐสามารถแก้ปัญหาและดำเนินนโยบายภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม พุมโฆสิต,๒๕๕๒,หน้า ๒๓๒ ; Osborne, ๒๐๑๐, pp.๖-๙)

จากที่ได้อธิบายถึงการปกครองท้องถิ่นในความหมายดั้งเดิมและความหมายใหม่นั้นจึงได้สรุปความแตกต่างระหว่างการปกครองท้องถิ่นในแบบดั้งเดิมกับแบบใหม่ สรุปได้ในตาราง ๒

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ภารกิจ ได้แก่ งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) แบบการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๓,๑๕๘ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๕๔ คน แต่ในการเก็บข้อมูลอาจจะได้ข้อมูลกลับคืนมาน้อยหรือบางฉบับอาจจะไม่สมบูรณ์จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น ๔๐๐ คน (ธำนิษฐา ศิลป์จารุ, ๒๕๕๗, หน้า ๕๑) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชุมชน/หมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ หลังจากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เต็มใจให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรในเทศบาลตำบลคลองสวน จำแนกตามหมู่ และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่-บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
๑ บ้านตลาดคลองสวน	๗๓๑	๙๒	๒๓.๑๔
๒ บ้านจรเข้ข่อย	๔๔๘	๕๗	๑๔.๑๘
๓ บ้านคลองสวน	๓๙๖	๕๐	๑๒.๕๓
๔ บ้านกระแซงเตย	๑๖๘	๒๒	๕.๓๒
๕ บ้านคลองกระแซงเตย	๖๑๒	๗๘	๑๙.๓๘
๖ บ้านกระแซงเตย	๓๖๐	๔๖	๑๑.๔๐
๗ บ้านปลัดสาย	๔๔๓	๕๕	๑๔.๐๕
รวม	๓,๑๕๘	๔๐๐	๑๐๐

ที่มา : ข้อมูลทะเบียนตำบลคลองสวน จ.สมุทรปราการ สิงหาคม ๒๕๕๙ (ออนไลน์,๒๕๖๒)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความคิดเห็น และความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน ๒๒ ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕
ระดับความพึงพอใจมาก	๔
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑

ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เขียนและแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

๑. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี ขอบข่ายงานบริการให้บริการของหน่วยงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

๒. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องและชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

๓. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจใน ๔ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงให้สอดคล้องและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๕. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการ ของเทศบาลตำบลคลองสวนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ ตัวอย่าง

๖. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ ๕ มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๘๙ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าผู้รับผิดชอบส่วนงานในเทศบาลตำบลคลองสวน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจหลังจากการรับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวนลงในแบบสอบถาม

๓. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๔๐๐ ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น ๔๐๐ ฉบับ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

๑ การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ

๒ การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้ กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

๓ การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ แบบสอบถามส่วนที่ ๑ วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ แบบสอบถามส่วนที่ ๒ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓.๓ เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนคณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, ๒๕๓๘, หน้า ๘-๑๑)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (๕ - ๑) / ๕

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = ๐.๘๐

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ มีค่าเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐ โดยการแปลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์วัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

การเทียบร้อยละใช้เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ ๒ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐ เท่ากับคะแนนต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐	
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๕๐.๐๐ - ๕๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๕๕.๐๑ - ๖๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๖๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๖๕.๐๑ - ๗๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๗๐.๐๑ - ๗๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๗๕.๐๑ – ๘๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๘๐.๐๑ – ๘๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๘๕.๐๑ – ๙๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๙๐.๐๑ – ๙๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐ เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๙๕.๐๑ ขึ้นไป

ตารางที่ ๒.๒ ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance

สาระสำคัญ	Local Government	Local Governance
ลักษณะโดยรวม	จัดระบบการปกครองโดยมีรัฐบาลเป็นศูนย์กลางของระบบ รัฐบาลจึงมีฐานะเป็นองค์กรทางการเมือง ปกครองประชาชน มีฐานะเป็นผู้ถูกปกครอง	จัดระบบการปกครองโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางทางการเมือง ปกครองเพราะถือว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจทางการเมือง และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงานและตัดสินใจแก้ปัญหาท้องถิ่น
โครงสร้างการบริหาร	ยึดถือกฎ ระเบียบ กฎหมาย ในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด	เป็นระบบราชการควบคู่ไปกับส่งเสริมความร่วมมือ และภาคีเครือข่าย
ระบบเครือข่าย	ไม่มี หรือมีน้อย (few/Closed)	กว้างขวาง (extensive)
การติดต่อทางการเมือง	เน้นระบบผู้แทน	ระบบผู้แทน + ระบบอื่นๆ
นโยบาย	แบบเก่าตามที่รัฐบาลกำหนด	มีหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
รัฐบาลกลาง	กำกับท้องถิ่นโดยตรง (direct control)	มีความยืดหยุ่นในการกำกับ
การมีส่วนร่วมของประชาชน	มีน้อย	มีมาก
การตรวจสอบควบคุม	ให้กลไกการเมืองควบคุมกันเอง ประชาชนเข้าไปควบคุมการเมืองได้ยาก เพราะกลไกของระบบไม่เอื้ออำนวย	เน้นให้ประชาชน สังคม ร่วมตรวจสอบด้วย

ที่มา: สรุปจาก ธเนศวร์ เจริญเมือง (๒๕๕๑, หน้า ๗๓) ; อุดม ทุมโหมสิต (๒๕๕๒, หน้า ๒๐๖-๒๐๘)

๒.๓.๒ องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

จากนิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓, หน้า ๒๒)

๑. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

๒. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น ๒ ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตร องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม องค์การอนามัยโลกและสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากร ประมาณ ๕๐,๐๐๐ คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร

๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

๔. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลของกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

๕. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

๖. อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

๗. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษี เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

๘. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ และประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าไม่มีอิสระอย่างเต็มที่คงมีเฉพาะอิสระในการดำเนินงานเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแล

ส่วนนักวิชาการไทยอีกคนหนึ่งได้สรุปองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นที่มีความคล้ายคลึงกัน (ประทาน คงฤทธิ์ ศึกษากร, ๒๕๓๔, หน้า ๙) ดังนี้ คือ

๑. ต้องจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองด้วยการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่น

๒. ต้องมีองค์กรที่สำคัญ ซึ่งหมายถึง สภาท้องถิ่น (Local Council) เพื่อเป็นสถาบันในการที่จะแสดงถึงเจตจำนงของคนในท้องถิ่น

๓. ต้องมีเขตพื้นที่ (Territory) ในการบริหาร และความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่กำหนดไว้โดยกฎหมายและเขตพื้นที่นั้นจะต้องสอดคล้องกับงบประมาณหรือรายได้ เพื่อการบริหารการปกครองตนเองอย่างเพียงพอ

๔. ต้องให้องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการบริหารการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ มีสภาพเป็นนิติบุคคล (Juristic Person) เพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง

๕. ต้องให้หน่วยงานปกครองที่จัดตั้งขึ้นมีรายได้ (Revenue) และมีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ (Budget) เพื่อการบริหารงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้

๖. ต้องไม่ให้นโยบายการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ อยู่ในสายการบังคับบัญชา หรืออยู่ภายใต้อำนาจการปกครองบังคับบัญชาของนโยบายการปกครองทางราชการหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้ เพื่อความมีอิสระในการปกครองตนเอง แต่หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอยู่ในความควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐจะปลอดจากการควบคุมของรัฐไม่ได้

๗. ต้องมีอำนาจในการตราข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย (Law Enforcement) ของท้องถิ่นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ แต่ข้อบัญญัติของท้องถิ่นจะขัดหรือละเมิดบทบัญญัติหรือกฎหมายของรัฐมิได้

๘. ต้องให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่นและจะต้องได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่น

๒.๓.๓ ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่ามีส่วนสำคัญต่อประชาชนของประเทศเป็นอย่างมากทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม (วีรศักดิ์ เครือเทพ, ๒๕๔๘, หน้า ๑๔-๑๖; อุดม ทุมโฆสิต, ๒๕๕๒, หน้า ๒๓๖-๒๓๗) สรุปได้ดังนี้

(๑) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้องรวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

(๒) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

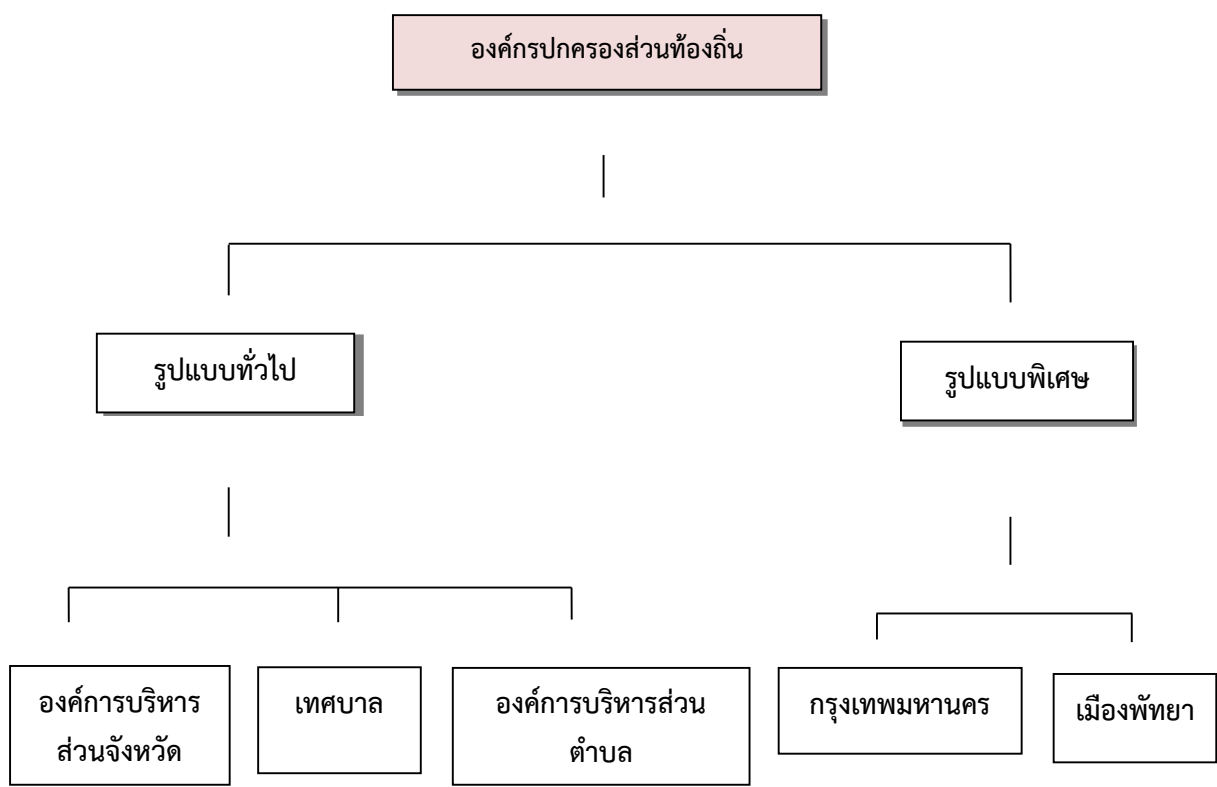
(๓) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืนซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

(๔) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้ อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องยอมรับว่าภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการที่ต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว ทั้งนี้ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน ประชาชน ประชาคม รวมถึงกลุ่มองค์กรเอกชนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมการทำงานของท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปัจจุบันมีอยู่ ๕ ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ของกระทรวงมหาดไทย มีทั้งสิ้น ๗,๘๕๒ แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๗๖ แห่ง เทศบาล ๒,๔๔๑ แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล ๕,๓๓๓ แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ๒ แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์ <http://www.dla.go.th/work/abt/>] (ข้อมูล ณ ธันวาคม ๒๕๖๐)

ภาพที่ ๒ รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน



๓.๔ ความเป็นมาและการบริหารงานของเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นสำหรับเขตพื้นที่เมืองที่มีประชากรหนาแน่นและมีความเจริญพอสมควรโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมีการแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหลาย นับตั้งแต่เริ่มแรกที่พระบาทสมเด็จพระปฤกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๗ ทรงมีพระราชประสงค์จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล จนกระทั่งถึงปัจจุบันนี้หลังจากมีการปฏิรูปการเมืองเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐

เทศบาลในยุคปัจจุบัน การจัดตั้งเทศบาลในยุคปัจจุบันเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ สรุปแล้วถึงปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการแก้ไขเพิ่มเติมรวม ๑๔ ฉบับ ปัจจุบันเทศบาลจึงดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาล มี ดังนี้

๑. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
๒. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
๓. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีสาระสำคัญดังนี้

๑. ประเภทของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๙ ถึงมาตรา ๑๑ แบ่งประเภทของเทศบาลออกเป็น ๓ ประเภทคือ

๑) เทศบาลตำบล

- (๑) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมามาตั้งแต่ ๑๒,๐๐๐,๐๐๐ ขึ้นไป
- (๒) มีประชากรตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คนขึ้นไป
- (๓) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ ๑,๕๐๐ คนต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
- (๔) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

๒) เทศบาลเมือง

- (๑) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองโดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ
- (๒) ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้
 - (๒.๑) มีประชากรตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป
 - (๒.๒) ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อตารางกิโลเมตร
 - (๒.๓) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
 - (๒.๔) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

๓) เทศบาลนคร

- (๑) มีประชากรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป
- (๒) ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อตารางกิโลเมตร
- (๓) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- (๔) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

๒. โครงสร้าง

โครงสร้างของเทศบาลในปัจจุบัน ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร หรือนายกเทศมนตรี ดังที่ปรากฏตามภาพที่ ๒.๑ และมีรายละเอียดดังนี้

(๒) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๒๕ ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

(๓) ไม่เป็นผู้พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง ๕ ปีนับตั้งแต่วันรับสมัครเลือกตั้ง

(๔) มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่รับสมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง หรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลเป็นเวลาติดต่อกัน ๓ ปี นับถึงวันรับสมัคร

สมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภา ๑ คน เพื่อดำรงตำแหน่งประธานสภาและอีก ๑ คน เพื่อดำรงตำแหน่งรองประธานสภา ประธานสภาเทศบาล มีอำนาจหน้าที่การดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของการประชุมสภาเทศบาล เป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลตามสมัยประชุม หรือเป็นผู้เปิดหรือปิดประชุม โดยกำหนดให้ในปีหนึ่ง ๆ มีสมัยประชุมสามัญ ๔ สมัย และสมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน ๓๐ วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้ สมัยประชุมสามัญครั้งแรกจะเริ่มวันประชุมสมัยสามัญประจำปีให้สภาเทศบาลกำหนด

การประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลได้มาประชุมภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่วันที่ประกาศผลเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้วและให้ที่ประชุมเลือกประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล

กรณีที่สภาเทศบาลไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ตามกำหนดระยะเวลาภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่วันที่ประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว หรือมีการประชุมสภาเทศบาลแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาเทศบาลได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีการสั่งยุบสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลมีดังนี้

(๑) เลือกประธานสภาเทศบาลรองประธานสภาเทศบาลหรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่ง หากเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือสภาเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่

(๒) เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาลและเลือกบุคคลที่เป็นผู้ไม่ได้รับเป็นสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล

(๓) รับทราบนโยบายที่นายกรัฐมนตรีต้องแถลงต่อสภาเทศบาลก่อนเข้ารับหน้าที่โดยไม่มีการลงมติ

(๔) ให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติเทศบาลร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล

(๕) อนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาและแผนพัฒนา ๓ ปี ของเทศบาล

(๖) สิทธิในการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีหรือเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้ นายกเทศมนตรีแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นในปัญหาอันเกี่ยวกับการบริหารราชการเทศบาลโดยไม่มีการลงมติ

๒.๒ นายกเทศมนตรี

นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ (มาตรา ๔๘ สัตต) นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายก

าเทศมนตรี ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภา เพื่อให้เป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- (๑) เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน
- (๒) เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน
- (๓) เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยกรณีเทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

คุณสมบัติของผู้สมัครนายกเทศมนตรีมีดังนี้

- (๑) มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด
- (๒) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๓๕ ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๖๒)
- (๓) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- (๔) ไม่เป็นผู้ที่ผลจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น สถานการณ์หรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง ๕ ปี นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง
- (๕) มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง หรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลเป็นเวลาติดต่อกัน ๓ ปี นับถึงวันรับสมัคร

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้

- (๑) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
- (๒) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- (๓) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรีที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี
- (๔) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (๕) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น
 - (๖.๑) เสนอร่างเทศบัญญัติ
 - (๖.๒) ขอบผมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล
 - (๖.๓) เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๓. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

๓.๑ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้เพิ่มเติมและแก้ไขอำนาจหน้าที่ของเทศบาล สรุปได้ดังนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา ๕๐ บัญญัติว่าเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (๒/๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นๆในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- (๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้การดับเพลิง
- (๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา ๕๑ บัญญัติว่าเทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๓) ให้มีตลาด ถ้าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๖) ให้มีการบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๙) เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง

มาตรา ๕๓ บัญญัติว่าเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำภายในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(๑) กิจกรรมที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐ หรือกิจกรรมทั้งหลายที่เทศบาลตำบลต้องทำ

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

(๗) ให้มีและการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

มาตรา ๕๔ บัญญัติว่าเทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีตลาดถ้าเทียบเรือและท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีการบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณสุข

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

เทศบาลนคร

มาตรา ๕๖ เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(๑) กิจกรรมที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓ หรือกิจกรรมทั้งหลายที่เทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองต้องทำ

(๒) ให้มีการบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาดค้าเหี้ยบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ

(๗) วางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้างการส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว เทศบาลนคร อาจทำการอื่น ๆ ตามมาตรา ๕๔ เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง

๓.๒ การทำการเทศบาล

เทศบาลอาจทำการต่าง ๆ นอกเขตของตนได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) เมื่อก่อนนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน
- (๒) ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล สภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

๒.๔ ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองสวน

ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลคลองสวน มีพื้นที่ประมาณ ๑๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๘,๗๔๘ ไร่ ปัจจุบันทำการเทศบาลตำบลคลองสวน ตั้งอยู่ที่ ๙/๑ หมู่ ๒ 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

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มดินอุดมสมบูรณ์ มีลำคลองหลายสายไหลผ่านเหมาะสำหรับการประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ มีชุมชนใหญ่อยู่บริเวณตลาดคลองสวนเป็นร้านค้าอาคารไม้เก่าแก่ ริมคลองประเวศบุรีรมย์ ซึ่งเป็นแหล่งค้าขายและที่ท่องเที่ยวสำคัญ และมีชุมชนเกษตรกรรมอยู่บริเวณหมู่ที่ ๒ ถึงหมู่ที่ ๗ แต่ในสภาพการใช้พื้นที่ปัจจุบัน ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์เพื่อการอุตสาหกรรม และการขยายตัวของชุมชนเมือง ส่งผลให้การใช้พื้นที่เพื่อการเกษตรกรรมลดลงเป็นอย่างมาก

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศค่อนข้างร้อน ในช่วงฤดูร้อนมีความชื้นในอากาศสูงเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมทะเลของอ่าวไทยและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้แต่ยังพบลักษณะของปริมาณฝนตกหนักในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม อุณหภูมิประมาณ ๓๙-๔๐ องศาเซลเซียส ในฤดูร้อนและค่อนข้างอุ่นในฤดูหนาว อุณหภูมิสูงสุด ๒๕ องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุด ๑๒-๑๕ องศาเซลเซียส

๑.๔ ลักษณะของดิน ดินในตำบลคลองสวน มีลักษณะเป็นดินเหนียว แบ่งออกได้ ๒ ชุดดิน

กลุ่มชุดดินที่ ๒ เนื้อดินเป็นดินเหนียว ด่านบนมีสีเทาหรือเทาแก่ ดินล่างมีสีเทา มีจุดประสีน้ำตาล และเหลืองหรือแดงจะพบชั้นดินเหนียวสีเทา มีจุดประสีเหลืองของแร่จำไรไซด์ ความสมบูรณ์ปานกลาง

กลุ่มชุดดินที่ ๓ เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีสี ดำ ดินล่างสีเทาหรือน้ำตาลอ่อนอาจมีเปลือกหอยอยู่ในดินชั้นล่าง ความอุดมสมบูรณ์ปานกลางเป็นกรดปานกลางถึงกรดเล็กน้อย

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

ประเภทลำคลองตามธรรมชาติ จำนวน ๖ คลองได้แก่

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| ๑. คลองประเวศบุรีรมย์ | ๔. คลองปลัดสาย |
| ๒. คลองพระยานาคราช | ๕. คลองปิ่นแก้ว |
| ๓. คลองกระแซงเตย | ๖. คลองหม้อข้าว หม้อแกง |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ประเภทบ่อบาดาล / ประปาหมู่บ้าน รวม ๑๐ บ่อ

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| หมู่ที่ ๒ จำนวน ๑ บ่อ | หมู่ที่ ๖ จำนวน ๑ บ่อ |
| หมู่ที่ ๓ จำนวน ๔ บ่อ | หมู่ที่ ๗ จำนวน ๑ บ่อ |
| หมู่ที่ ๕จำนวน ๓ บ่อ | |

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด ๗ หมู่บ้าน ได้แก่

- ๑) หมู่ที่ ๑ บ้านตลาดคลองสวน ๒) หมู่ที่ ๒ บ้านจระเข้ข่อย
- ๓) หมู่ที่ ๓ บ้านคลองสวน ๔) หมู่ที่ ๔ บ้านกระแซงเตย
- ๕) หมู่ที่ ๕ บ้านคลองกระแซงเตย ๖) หมู่ที่ ๖ บ้านกระแซงเตย
- ๗) หมู่ที่ ๗ บ้านปลัดสาย

แบ่งเขตการปกครองเป็น ๑๐ ชุมชน คือชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๑ ก, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๑ ข, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๒, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๓ ก, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๓ ข, ชุมชนคลองสวนหมู่ที่ ๔, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๕ ก, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๕ ข, ชุมชนคลองสวน หมู่ที่ ๖ และชุมชนคลองสวนหมู่ที่ ๗

ภาพที่ ๒.๔ แผนที่เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ



๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลคลองสวน เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีสภาพเป็นนิติบุคคล การบริหารงานเทศบาลเป็นไปในรูปแบบสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล

ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนจำนวน ๑๒ คน

ผู้บริหาร

ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง และนายกเทศมนตรีได้แต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีจำนวน ๑ คน เลขานุการนายกเทศมนตรีจำนวน ๒ คน และรองนายกเทศมนตรีอีก ๒ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลคลองสวน มีพื้นที่รวม ๑๔ ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรตามฐาน ทะเบียนบ้าน ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๘๙ คน ประกอบด้วย ชาย ๑,๕๕๐ คน หญิง ๑,๖๓๙คน จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด ๘๓๖ หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากร ๒๒๗ คนต่อตารางกิโลเมตรจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๒,๔๗๓ คน แยกเป็นชาย ๑,๑๙๐ คน หญิง ๑,๒๘๓ คน

ตารางที่ ๒.๓ แสดงจำนวนสถิติประชากรของเทศบาลตำบลคลองสวน

ปี (พ.ศ.)	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ปี ๒๕๕๗	๑,๖๑๕	๑,๗๒๓	๓,๓๓๘
ปี ๒๕๕๘	๑,๖๓๒	๑,๖๓๖	๓,๓๑๘
ปี ๒๕๕๙	๑,๖๐๖	๑,๖๘๐	๓,๒๘๖
ปี ๒๕๖๐	๑,๕๗๗	๑,๖๕๗	๓,๒๓๔
ปี ๒๕๖๑	๑,๕๖๕	๑,๖๓๖	๓,๒๐๑
ปี ๒๕๖๒	๑,๕๕๐	๑,๖๓๙	๓,๑๘๙

ที่มา : ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๒

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จากการวิเคราะห์โครงสร้างประชากร ในปี ๒๕๖๒ จำแนกตามกลุ่มอายุตามกลุ่มประชากร พบว่า เทศบาลตำบลคลองสวน มีโครงสร้างประชากร ที่สำคัญดังนี้

รายการ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	ร้อยละของประชากรตามกลุ่ม
เด็ก (ทารก-๖ ปี)	๙๙	๘๙	๑๘๘	๕.๘๙
เด็กโต (๗-๑๒ ปี)	๙๙	๙๙	๑๙๘	๖.๒๐
วัยรุ่น (๑๓-๑๗ ปี)	๙๗	๑๐๐	๑๙๗	๖.๑๗
ผู้ใหญ่ (๑๘-๖๐ ปี)	๑,๐๐๖	๑,๐๐๗	๒,๐๑๓	๖๓.๑๒
คนชรา (๖๐-๙๙ ปี)	๒๔๙	๓๔๓	๕๙๒	๑๘.๕๖
มากกว่า ๑๐๐ ปี	-	-	-	-
รวม	๑,๕๕๐	๑,๖๓๙	๓,๑๘๙	๑๐๐

ที่มา : ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

สถานศึกษาที่ตั้งในเขตเทศบาล

๔.๑.๑ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน จำนวน ๑ แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลคลองสวน

๔.๑.๒ โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง

- โรงเรียนตลาดคลองสวน อัสวานิชย์ (บำรุง)

- โรงเรียนคลองกระแชงเตย

๔.๒ สาธารณสุข

๔.๒.๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวน จำนวน ๑ แห่ง

๔.๒.๒ ศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑ แห่ง

ของเทศบาลตำบลคลองสวน

๔.๒.๓ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน ๖๓ คน

๔.๓ อาชญากรรม

คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากสถิติในรอบปี พ.ศ.๒๕๖๑

- จำนวนผู้เสียชีวิตโดยอุบัติเหตุจากรถยนต์ จำนวน ๓ คน

- จำนวนคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและประชาชน จำนวน ๑ คดี

- จำนวนคดีเสียชีวิต ร่างกาย และเพศ จำนวน ๑ คดี

- จำนวนอุบัติเหตุจากรถยนต์ จำนวน ๑๕ ครั้ง

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ใช้การคมนาคมทางบกเป็นส่วนใหญ่ เพราะความสะดวกรวดเร็ว

ถนน ในเขตเทศบาลมีถนนสายหลัก ๑ สาย คือ ถนนอ่อนนุช – เทพราช จากกรุงเทพ ผ่านตำบลคลองสวน ตำบลเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการซึ่งเชื่อมต่อกับถนนสายฉะเชิงเทรา – บางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

- คลอง ในเขตเทศบาลมีลำคลองต่าง ๆ ดังนี้ คลองประเวศน์บุรีรมย์ คลองพระยา-นาคราชคลองกระแชงเตย ฯลฯ เป็นต้นและยังมีลำรางสาธารณะจำนวนมาก

๕.๒ การไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานที่ควบคุมดูแล และให้บริการแก่ประชาชนเทศบาลได้จัดให้มีไฟฟ้าทาง และไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมภายในเขตเทศบาลทั้งหมด

๕.๓ การประปา เทศบาลเป็นเจ้าของกิจการประปา มีน้ำบาดาลเป็นแหล่งน้ำดิบใช้ในการผลิตน้ำประปา ประชาชนใช้น้ำประปาทุกครัวเรือน และมีระบบน้ำประปาส่วนภูมิภาคให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ด้วย

๕.๔ การสื่อสาร การให้บริการเลขหมายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ที่มีบริษัท ทูร์คอร์เปอร์เรชั่น และบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ที่ใช้เกือบครบทุกหลังคาเรือน

- ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตไม่มี แต่อยู่ในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
- ระบบเสียงตามสายในเขตเทศบาล กระจายเสียงได้ครอบคลุม ประมาณร้อยละ ๘๕ ของพื้นที่
- หน่วยงานที่มีข่าววิทยุสื่อสารในพื้นที่ มีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบ่อ ศูนย์ป้องกันและระงับอัคคีภัยเทศบาลตำบลคลองสวน

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

อาชีพประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา เลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง ทำสวน รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย และรับจ้าง

๖.๒ การประมง

เทศบาลตำบลคลองสวนไม่มีพื้นที่ในการทำประมงน้ำจืด เกษตรกรมักชุดบ่อเลี้ยงปลา รวมทั้งกุ้งขาว เลี้ยง รวมกันในบ่อเดียวกัน

๖.๓ การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองสวน มีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั่วไปเริ่มไม่มีความเหมาะสมกับการเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงสัตว์เล็ก เช่น ไก่ เป็ด ห่าน

๖.๔ การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวนมีสถาปัตยกรรมแบบโบราณตั้งแต่สมัยรัชการที่ ๕ ตั้งอยู่ริมคลองประเวศบุรีรมย์ คือ ตลาดคลองสวน ๑๐๐ ปี ซึ่งเมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๗ ตลาดคลองสวน ๑๐๐ ปีได้รับรางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่น ประเภทชุมชนพื้นถิ่นดีเด่น ของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และเทศบาลตำบลคลองสวน ได้มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

๖.๕ อุตสาหกรรม

มีนิคมอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลคลองสวนจำนวน ๑ แห่งได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (สุวรรณภูมิ) มีขนาดพื้นที่ ๔,๐๐๐ ไร่ โดยแบ่งพื้นที่การใช้ประโยชน์ออกเป็น ๓ ส่วน คือ พื้นที่อุตสาหกรรม ๒,๘๘๖ ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔๕๗ ไร่ และพื้นที่สีเขียว ๒๐๗ ไร่ มีระบบบำบัดน้ำเสียส่วนกลาง เป็นระบบตะกอนเร่งความสามารถในการบำบัดน้ำเสีย ๑๒,๘๐๐ ลบ.ม./วัน

๖.๖ การพาณิชย์ / กลุ่มอาชีพ

เทศบาลตำบลคลองสวนสนับสนุนกลุ่มอาชีพในพื้นที่โดยจัดทำเป็นโครงการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพเป็นประจำทุกปี เป็นการส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพสามารถดำเนินกิจกรรมและต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้ขยายไปสู่ อุตสาหกรรมในครัวเรือน เป็นการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มอาชีพอีกทางหนึ่ง

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลด้านการเกษตร

	ประเภทของการทำการเกษตร	จำนวนครัวเรือน	จำนวนผลผลิต/ไร่
หมู่ที่ ๑	ทำนา	๔	๗๐
หมู่ที่ ๒	ทำนา	๔๑	๗๔๑
หมู่ที่ ๓	ทำนา	๒๑	๓๔๕
หมู่ที่ ๔	ทำนา	๒๗	๔๙๐
หมู่ที่ ๕	ทำนา	๔๑	๖๕๒
หมู่ที่ ๖	ทำนา	๔๒	๗๘๕
หมู่ที่ ๗	ทำนา	๔๗	๘๙๔
	รวม	๒๒๓	๓,๙๗๗.๒๕

๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทยสัญชาติไทยนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ของจำนวนประชากรทั้งหมด รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ ๔ ของจำนวนประชากรทั้งหมด และศาสนาอื่นๆ

๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

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

๙.ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นพื้นที่ที่มีลำคลองไหลผ่าน คือ คลองประเวศบุรีรมย์ คลองพระยานาคราช คลองกระแซงเตย คลองลาว คลองปลัดสาย คลองปิ่นแก้ว คลองหม้อแก้ว-หมอแก้ว และคลองไทรโยค จึงมีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์เหมาะสำหรับเป็นพื้นที่เกษตรกรรมเพาะปลูก

๙.๒ ดิน

ลักษณะดินเป็นดินเหนียวใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตร

๑๐. การประชุมประชาคมท้องถิ่น

เทศบาลตำบลคลองสวน ให้ความสำคัญการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ ร่วมรับประโยชน์ ร่วมแก้ไขปัญหา ปรีกษาหารือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑.๑ ผลการดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะมีแนวโน้มไปในทางที่ดี นับตั้งแต่มีการปฏิรูปการเมืองและ
 การงานภาครัฐหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้มีการแก้ไขกฎหมาย
 จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่โดยตรง การดำเนินงาน
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เพื่อจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มดีขึ้น ทั้งนี้ จากการ
 ผลการกระจายอำนาจของไทยโดยคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, ๒๕๕๘)
 องค์กรกระจายอำนาจในภาพรวม ๑๕ ปีที่ผ่านมาประสบความสำเร็จสองประการ คือ ประการแรก องค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่นให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะที่จำเป็นพื้นฐานอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุขไป
 ซึ่งแตกต่างจากช่วงก่อนการกระจายอำนาจปี พ.ศ. ๒๕๔๐ อย่างชัดเจน ประการที่สอง การกระจายอำนาจมีส่วนช่วย
 ประชาชนระดับรากฐานเข้าถึงบริการสาธารณะที่จำเป็นได้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนจนมีความพึงพอใจในระดับที่สูง
 ต่อบริการประเภทต่าง ๆ ที่จัดให้โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนในการเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายในการ
 ชีวิตประจำวันอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
 ราชการและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันพระปกเกล้า ในปีพ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๗ พบว่า ประชาชนมี
 พึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรเพิ่มขึ้นจากร้อยละ ๘๗.๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ไปถึงมากกว่าร้อยละ ๙๐ ในปี
 ๒๕๕๗ (ทั้งนี้ผลการสำรวจมีดังนี้ คือ ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ๒๕๕๑ ๒๕๕๒ ๒๕๕๓ ๒๕๕๔ ๒๕๕๕ ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗ คือ ร้อยละ ๘๗.๒ ๘๗.๓
 ๘๗.๗ ๘๘.๙ ๘๙.๖ ๘๙.๒ และ ๙๐.๖ ตามลำดับ) จึงกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย มีศักยภาพที่จะจัดบริการ
 ะได้อย่างกว้างขวางตามหลักการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี (วุฒิสภา ต้นไชย, ๒๕๕๙, หน้า ๑๘)

๒.๕.๑.๒ ปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประการแรก คือ ปัญหาในเชิงโครงสร้างที่เกิดจากการการดำเนินนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ เช่น การกระจายอำนาจขาดความต่อเนื่องในแต่ละรัฐบาล จนบางครั้ง เกิดการหยุดชะงัก การถ่ายโอนภารกิจ ถ่ายโอนบุคลากร และงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ปัญหาเชิงโครงสร้างในทางกฎหมายในการจัดระบบการปกครองท้องถิ่น เช่น ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในการรับถ่ายโอนภารกิจที่ไม่

สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, ๒๕๕๘) ด้านการคลังยังมีปัญหาที่สำคัญ คือ ท้องถิ่นมีข้อจำกัดด้านรายได้ที่มีไม่เพียงพอกับการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากรายได้ที่จัดเก็บเองมีสัดส่วนที่น้อย หากพิจารณาถึงโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วยังคงต้องพึ่งพารายได้จากรัฐบาลในสัดส่วนที่สูง ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดหารายได้ต่ำทำให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งต่ำไปด้วย นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสรรรายจ่ายส่วนใหญ่เพื่อเป็นรายจ่ายประจำและรายจ่ายเพื่อการลงทุน (อัคร วงศ์ปรีดี, ๒๕๕๕ ; วิทยา จิตนุพงศ์, ม.ป.ป) ทำให้รายจ่ายสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นจึงไม่เพียงพอโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็ก

ประการที่สอง คือ ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เช่น ประชาชนและสังคมยังเคลือบแคลงสงสัยในด้านความโปร่งใสสุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วีรศักดิ์ เครือเทพ, ๒๕๕๘, หน้า ๑๖๐-๑๖๑) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของไกรวิทย์ พวงงาม (๒๕๕๐) ที่พบว่า กระบวนการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการเงินการคลัง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติหรือไม่ทำตามระเบียบฯ และอ้างว่าไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องที่มีการให้จัดทำและไม่จัดทำ ลักษณะปัญหาของการทุจริตเกิดจากตัวบุคคลโดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นบางส่วน ร้อยละ ๓๕ เป็นบุคคลที่เป็นพนักงานท้องถิ่นกับผู้บริหารท้องถิ่น บางส่วนใช้ตำแหน่งของตนแสวงหาผลประโยชน์ ร้อยละ ๑๐ ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเก็บรายได้แล้วไม่ส่งคลัง หรือว่ามีการแก้ไขเอกสารหลักฐานการเงิน สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดมาจากช่องว่างของกฎหมายและกฎ ระเบียบต่าง ๆ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับรายงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (หรือ ป.ป.ช.) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง การไต่สวนข้อเท็จจริงที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดและสามารถประเมินมูลค่าความเสียหายได้ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นมูลค่า ๒๕,๓๒๔,๕๖๐ บาท (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, ๒๕๕๙, หน้า ๙-๑๒)

จากผลการวิจัยและข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นยังคงจะต้องหามาตรการในการป้องกันแก้ไข เพื่อให้เกิดความโปร่งใส พัฒนาเสริมสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพที่เข้มแข็งในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของไทยที่กระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ให้ได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

๒.๕.๒ การศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาลของไทย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (๒๕๕๘) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่ามจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ปรากฏรายละเอียดดังนี้ การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๓๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๑ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๑ รองลงมาแก่ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๓ และงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๑ ข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่ การพัฒนาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการ มีความสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการประชาชน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้ศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน (๒๕๕๙) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามถามในการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ ด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แบบสอบถาม ในภารกิจ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านการบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้านบริการสาธารณสุข ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น ใน ๔ ด้าน จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน พบว่า การรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ โดยด้านที่ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒ ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖ ด้านบริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓ ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘ ภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) ได้ศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า

(๑) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลกรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

(๒) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พิจารณางานบริการ งานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๘.๒๐ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และงานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๐) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.64$) (ตามเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๑ ได้ ๑๐ คะแนน) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ($\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.61$)

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ ($\bar{X} = ๔.๗๙, S.D. = ๐.๕๗$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ ($\bar{X} = ๔.๗๙, S.D. = ๐.๖๑$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ ($\bar{X} = ๔.๗๘, S.D. = ๐.๗๐$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖ ($\bar{X} = ๔.๖๕, S.D. = ๐.๗๐$) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ ควรมีการการดูแลบางพื้นที่ของสถานที่ท่องเที่ยวเรื่องความปลอดภัย ควรมีมาตรการเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาการติด ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ควรร่วมมือกับชุมชนเพื่อแก้ปัญหาบริเวณที่อยู่อาศัยของตนเองโดยรอบ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ปี ๒๕๖๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ ๙๘.๐๘ อันดับที่สองเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๐๕ อันดับที่สามเป็นด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๔๒ และอันดับสี่เป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๗๑ ซึ่งทั้งสี่หมวดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ ๘๐ จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจจากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่นสามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

- ๑.การคิดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๑
- ๒. การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๙
- ๓.การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๓
- ๔.การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๑) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามถามในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวม ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙๖.๓๘ ($\bar{X} = ๔.๘๒, S.D. = ๐.๕๒$) เมื่อพิจารณาตามภารกิจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ภารกิจด้านการจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๒ ($\bar{X} = ๔.๘๗, S.D. = ๐.๔๔$) รองลงมาคือ ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ($\bar{X} = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๔๘$) และภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๓ ($\bar{X} = ๔.๘๑, S.D. = ๐.๕๔$)

จากผลการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า (๑) ในเชิงโครงสร้างนั้น ควรจะต้องเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งโดยเฉพาะในด้านการคลังให้มีงบประมาณเพียงพอที่เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน และการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพที่จะสามารถให้ปฏิบัติการกิจและให้บริการประชาชนได้ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในกฎหมาย (๒) ในเชิงองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะของเทศบาลนั้น จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ งานวิจัยที่ผ่านมาจึงยังขาดการวิจัยในเชิงลึกโดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาถึงรายละเอียดในเชิงลึกในแต่ละด้าน โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ หรือการจัดสนทนากลุ่ม เป็นต้น

ผลการวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับระดับปานกลางถึงระดับมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอยู่หลายประการ คือ การพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่นให้มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการที่ยึดมั่นแก่กับผู้มารับบริการ การเปิดรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ การพัฒนสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละชุมชนท้องถิ่นทั้งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการต่อประชาชน

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ๔ ภารกิจ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองสวน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาล จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลลงแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน ได้รับคืนกลับมา ๔๐๐ ฉบับ คิดเป็น ๑๐๐ % สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล		
สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๖๖	๔๑.๕
หญิง	๒๓๔	๕๘.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๔	๖.๐
๒๖-๓๕ ปี	๑๐๖	๒๖.๕
๓๖-๔๕ ปี	๑๐๕	๒๖.๓
๔๖-๕๕ ปี	๑๖๐	๔๐.๐
๕๕ ปีขึ้นไป	๕	๑.๓
รวม	๔๐๐	๑๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑๖	๕๔.๐
มัธยมศึกษา/ปวช./เทียบเท่า	๑๐๑	๒๕.๓
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	๓๘	๙.๕
ปริญญาตรี	๔๓	๑๐.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (ต่อ)

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๕.๕
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	๒๖	๖.๕
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๘๖	๒๑.๕
นักเรียนนักศึกษา	๒	๐.๕
เกษตรกร/ประมง	๙๘	๒๔.๕
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	๓๗	๙.๓
รับจ้างทั่วไป	๑๒๙	๓๒.๓
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕ ส่วนเพศชาย มีจำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ มีอายุเกิน ๕๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ อายุระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓ อายุ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๕ ปี มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่าจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘ ระดับ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓ รองลงมามีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๕ เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๔.๕๕	๐.๕๓	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๑.๒ มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๔๘	๐.๕๓	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๓๗	๐.๔๘	๘๗.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๒๑	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	๔.๔๒	๐.๔๙	๘๔.๘๐	มากที่สุด
๒.๓ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๐	๐.๙๔	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๔	๐.๑๙	๙๐.๘๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)				
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึง พอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน งานที่ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓.๓ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	๔.๕๐	๐.๕๑	๙๐.๐	มากที่สุด
๓.๔ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมี ความพร้อมในการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๕๓	๘๘.๔๐	มากที่สุด
๓.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้องและ รวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓.๖ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	๐.๕๐	๘๘.๖๐	มากที่สุด
๓.๗ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๔๒	๐.๕๓	๘๘.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๔๘	๐.๒๐	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๒	๐.๕๑	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๔.๓ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๔.๒๘	๐.๕๒	๘๕.๖๐	มากที่สุด
๔.๕ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้ บริการประชาชน	๔.๕๘	๐.๕๖	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๐	๐.๒๒	๙๐.๐๐	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมในการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ โทรสาร และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๑.๒ มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๕๒	๐.๕๐	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๙	๐.๕๒	๙๑.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๒๘	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ โทรสาร	๔.๕๖	๐.๔๙	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๒.๓ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	๔.๕๖	๐.๔๙	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	๔.๕๕	๐.๕๑	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔.๕๕	๐.๔๙	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๓.๓ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓.๔ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๒	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๖ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๗	๐.๕๐	๘๙.๔๐	มากที่สุด
๓.๗ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๕๗	๐.๕๑	๙๑.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๒	๐.๒๕	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๗	๐.๔๙	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔.๓ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๘	๐.๕๒	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๔.๕ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๔	๐.๒๗	๘๙.๐๐	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมในงาน ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ โทรสาร และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดีมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจ	ระดับความพึง พอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๑.๒ มีป้ายหรือเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการ ของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพ งาน	๔.๕๖	๐.๕๑	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่า เทียม	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๑.๕ การติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๔๙	๙๑.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๒๖	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีการให้บริการหลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ โทรสาร	๔.๕๕	๐.๔๙	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บ ไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	๔.๕๒	๐.๕๐	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๒.๓ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็น และปัญหาของผู้รับบริการ	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางการให้บริการ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการจัดโครงการออก ให้บริการนอกสถานที่	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๒	๐.๒๖	๙๐.๔๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๕๘	๐.๔๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๓ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีธรรมาศยดี	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓.๔ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๓.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๔๙	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๓.๖ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐	๐.๕๒	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๗ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๖๒	๐.๔๘	๙๒.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๖	๐.๒๔	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๘	๐.๕๒	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๖๑	๐.๕๐	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๔.๓ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๕	๐.๕๑	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๔.๕ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	๔.๖๑	๐.๔๘	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๒๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ และ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึง พอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๑.๒ มีป้ายหรือเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕๐	๐.๕๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการ ของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพ งาน	๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๑.๕ การติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๔	๐.๒๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	๔.๕๕	๐.๕๑	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒.๓ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็น และปัญหาของผู้รับบริการ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางการให้บริการ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒.๕ มีการจัดโครงการออก ให้บริการนอกสถานที่	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๑๘	๙๒.๐๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย ของความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓.๓ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	๔.๖๖	๐.๕๐	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓.๔ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมี ความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้องและ รวดเร็ว	๔.๕๖	๐.๕๐	๘๙.๒๐	มากที่สุด
๓.๖ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓.๗ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๕๐	๐.๕๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๐.๒๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔.๓ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๔.๓๘	๐.๔๙	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๔.๕ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้ บริการประชาชน	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๖	๐.๒๔	๙๑.๒๐	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านงานบริการด้านการศึกษา โดยรวม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย และการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕

ตารางที่ ๔.๖ แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๑. งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๕๕	๔.๕๔	๔.๔๘	๔.๕๐
๒. งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๕๗	๔.๕๕	๔.๕๒	๔.๕๔
๓. งานรายได้หรือภาษี	๔.๕๗	๔.๕๒	๔.๕๕	๔.๕๖
๔. งานการศึกษา	๔.๕๔	๔.๖๐	๔.๕๓	๔.๕๖
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๕๖	๔.๕๕	๔.๕๒	๔.๕๔
ร้อยละความพึงพอใจ	๙๑.๒๐	๙๑.๐๐	๙๐.๔๐	๙๐.๘๐
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน ในงานที่สำรวจทั้ง ๔ งาน โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้

๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

๒.ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาล ภาพรวม

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความพึง พอใจ
๑. งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๒. งานการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓. งานรายได้หรือภาษี	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๔. งานการศึกษา	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน จังหวัดสมุทรปราการ ในงานที่สำรวจ จำนวน ๔ งาน

๑.ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๒. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ข้อสรุปจากข้อเสนอจากประชาชนผู้ให้บริการจากเทศบาลสรุปได้ดังนี้

- ๑.เทศบาลควรจัดให้มีการประกาศงานต่างๆให้ประชาชนได้ทราบผ่านหลายช่องทาง ทั้งในเวปไซด์ ผ่านผู้นำชุมชน จัดทำเป็นเอกสาร หรืออื่นๆล่งหน้า
- ๒.อยากให้เทศบาลลดขั้นตอนการทำงานที่ยืดยาวเกินไป
- ๓.อยากให้เพิ่มช่องทางการให้บริการ และช่องทางการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบให้มากยิ่งขึ้น
- ๔.ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพื่อให้บริการในการตอบคำถามในการใช้บริการของประชาชน
- ๕.ควรเพิ่มความสะอาดในห้องน้ำที่บริการประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาล

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ๔ การกิจ ได้แก่ (๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (๓) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (๔) งานด้านการศึกษา ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองสวน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

- ๑. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
- ๒. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองสวน จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน รวม ๔ การกิจ สรุปผลได้ ดังนี้

๑.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภารกิจรวม ๔ งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจจำแนกตามการให้บริการ ๔ ด้าน สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๔ ด้าน ได้ดังนี้

- ๒.๑ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๒.๒ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมาเป็นอันดับสอง คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ เป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๒.๓ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในรองลงมาเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๒.๔ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

๑.จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการในงานทั้ง ๔ ด้าน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกภารกิจ อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพขององค์กรในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะที่ เทศบาลตำบลคลองสวนดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและตอบโต้ความต้องการของประชาชน จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้และรู้สึกได้ต่อการได้รับการที่มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุดทุกภารกิจ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่พบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการภาครัฐตามที่ Hokanson (๑๙๙๕) ได้ทำการศึกษาไว้ และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๑) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอมือซ่งบุรี จังหวัดชลบุรี และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) ที่ผลการวิจัยภาพรวม ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านงานโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง แม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องก็ตาม แต่การให้บริการของหน่วยงานอาจจะยังมีความไม่สะดวกในเรื่องของกฎ ระเบียบ หรือขั้นตอน ในการขออนุญาต โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่นๆ คือ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน และเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย ซึ่งก็เป็นลักษณะทั่วไปของระบบราชการที่ยังคงต้องยึดกฎ และระเบียบ ในการปฏิบัติงานอยู่ ตามข้อคิดเห็นและข้อวิพากษ์ในระบบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น โกวิท พวงงาม (๒๕๕๐, หน้า๑๐๗-๑๐๙) ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (๒๕๕๗ หน้า๑๙๗-๑๙๘)

อย่างไรก็ตาม ตามหลักของการจัดบริการสาธารณะที่ดีนั้น ภาครัฐจะต้องมุ่งเน้นเรื่องความเสมอภาค และความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของประชาชนและเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างต่อเนื่อง (นันทวัฒน์ บรมานันท์,๒๕๕๔) กล่าวคือ การบริการที่ดีต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เพื่อให้ความเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น แม้ผลการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมากก็ตาม หน่วยงานก็ควรจะต้องพัฒนาปรับปรุง ระบบ รูปแบบ และวิธีการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง เพื่อการให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละช่วง

๒. ความพึงพอใจจำแนกตามการให้บริการ ๔ ด้านนั้น พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการ

เห็นว่าเทศบาลได้จัดให้บริการประชาชนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีการแจ้งลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนทราบ รวมทั้งเทศบาลได้จัดช่องทางการให้บริการประชาชนไว้หลากหลายช่องทาง เช่น อาจจะมีการรับบริการที่สำนักงานด้วยตนเอง มีช่องทางให้บริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามหลักหลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก ๓ ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๙๕) คือ หลักความเสมอภาค หลักความต่อเนื่อง และหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับในลำดับท้ายสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะว่า ในภารกิจบางด้านของเทศบาลนั้นอาจจะมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน หรือในช่วงเวลาอาจจะมีภารกิจที่จะต้องดำเนินการหลายภารกิจ จึงทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่อาจจะยังอธิบายถึงรายละเอียด และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องยังไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เข้าใจขั้นตอนในการขอใช้บริการ ซึ่งตามหลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๙๕) แล้ว หน่วยงานภาครัฐควรจะต้องพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ และระบบการบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและรวดเร็ว ดังนั้นแล้ว การจัดทำบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นในบางภารกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่นๆ (วุฒิสาร ตันไชย,๒๕๕๙) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น ร่วมกับภาคเอกชน ร่วมกับอปท.อื่นๆ เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน หรือเสริมสร้างทรัพยากรของหน่วยงานให้มีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

๑.จากผลการวิจัยการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน พบว่า ผลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๔ ภารกิจ ดังนั้น ผู้บริหารควรใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้อยู่แล้ว ให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในทุกภารกิจ ตามหลักการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและของประชาชน โดยเฉพาะภารกิจด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ผู้บริหารเทศบาลควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและมีศักยภาพ มีความพร้อมต่อการให้บริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาล และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับภาระงานและตำแหน่งงาน รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวกต่อประชาชนที่มาขอใช้บริการในงานด้านต่างๆ

๓. เทศบาลควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและรู้วิธีการ ขั้นตอนการขอใช้บริการในงานด้านต่างๆต่าง ๆ เช่น จัดทำเป็นคู่มือการใช้บริการ และประชาสัมพันธ์เป็นเอกสาร หรือผ่านเว็บไซต์ (Website) หรือ Smartphone ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละช่วงวัย รวมทั้งควรอบรมและให้ความรู้กับประชาชนในการใช้บริการบริการกับหน่วยงาน

๔. เทศบาลควรจัดให้มีการประกาศงานต่างๆ ให้ประชาชนได้ทราบผ่านหลายช่องทาง ทั้งในเว็บไซต์ ผ่านผู้นำชุมชน จัดทำเป็นเอกสาร หรืออื่นๆลงหน้า รวมทั้งควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และช่องทางการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบให้มากยิ่งขึ้น

๕.เทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ทั่วไปเพื่อให้บริการในการตอบคำถามในการใช้บริการของประชาชน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ ๔ งาน คือ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔) งานด้านการศึกษา โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ได้คะแนนเท่ากับ ระดับ ๙ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ๔ การกิจ ของเทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๔ การกิจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ	ภารกิจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
๑	งานด้านการศึกษา	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒	งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
รวม		๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด

๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองสวน จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้อ่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

๒. อายุ

☐

ต่ำกว่า ๒๕ ปี

☐

๒๖ - ๓๕ ปี

☐

๓๖ - ๔๕ ปี

☐

๔๖ - ๕๕ ปี

☐

๕๖ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐

ประถมศึกษา

☐

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐

อนุปริญญา/ ปวส./หรือเทียบเท่า

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพประจำ

☐

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐

พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

☐

ค้าขาย/อาชีพอิสระ

☐

นักเรียน/นักศึกษา

☐

เกษตรกร/ประมง

☐

ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ

☐

รับจ้างทั่วไป

☐

อื่นๆ ระบุ.....

๕. ท่านมาติดต่อขอรับบริการงานด้านใด

☐

งานด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

☐

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

☐

งานด้านรายได้หรือภาษี

☐

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลคลองสวน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- ๕ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ๓ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ๑ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย					
๑.๒ มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน					
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
๑.๕ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๑ มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร					
๒.๓ มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ					
๒.๔ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

๒.๕ มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่					
---	--	--	--	--	--

ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
คลองสวน (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
๓.๓ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมี อัธยาศัยดี					
๓.๔ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการ ให้บริการ					
๓.๕ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
๓.๖ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๗ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการ โดยไม่ขอสิ่งตอบแทน					

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
--	------------------	------------	--------------------	----------	--------------------

๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการ
เดินทางมารับบริการ

๔.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ
ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ

๔.๓ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

๔.๔ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
โดยรวม

๔.๕ มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการ
ประชาชน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๔ ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๕ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก
ภาพกิจกรรม/การจัดเก็บข้อมูล







คณะที่ปรึกษางานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง	รักษาการอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๒. รองศาสตราจารย์ ดร. วิไล ตั้งจิตสมคิด	รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธัญวรรณ กำคำ	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๔. นายวีรชัย คำธร	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คณะผู้วิจัย

๑. ชื่อ – ชื่อสกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา อินทนิม
ที่อยู่ปัจจุบัน	๙๙/๓๘๔ บ.เพอร์เฟคเพลส.ราชพฤกษ์ ต.บางรักน้อย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๓๓	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. ๒๕๓๙	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและ การบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. ๒๕๕๕	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอกการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
๒. ชื่อ – ชื่อสกุล	อาจารย์ ดร.ชัยมงคล สุพรมอินทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	๔๘ ถ.แปลงนาม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๔๓	Bachelor of Art (Major in Political Sciences) University of Delhi, India
พ.ศ.๒๕๕๐	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ.๒๕๖๐	รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและ การ จัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล
๓. ชื่อ – ชื่อสกุล	อาจารย์ศิริกุล บัวแก้ว
ที่อยู่ปัจจุบัน	๙๕/๕๕๕ ม.บัวทอง ช.ร่วมใจ ถ.ตลิ่งชัน-สุพรรณบุรี ต.บางรักพัฒนา อ. บางบัวทอง จ.นนทบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๔๐	รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๔๓	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารงานคลัง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๕๒	ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยทางสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๔. ชื่อ – ชื่อสกุล	อาจารย์ศราวิน ชินวงศ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	๘๓/๔ คอนโดลุมพินีมิคซ์ เทพารักษ์-ศรีนครินทร์ ถ.เทพารักษ์ ต. ลำโรง เหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๕๕	รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. ๒๕๕๙	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกองค์การและการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(๒๕๖๑).ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.

ค้นเมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๑,จาก <http://www.dla.go.th/work/abt>

โกวิทย์ พวงงาม.(๒๕๕๙).รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมกลไกการป้องกันการ

ทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

โกวิทย์ พวงงาม.๒๕๕๐. การทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: มาตรการและกลไก

การป้องกัน.วารสารพระปกเกล้า. ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๓ หน้า ๑๐๗-๑๓๐.

โกวิทย์ พวงงาม.(๒๕๕๕). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ.กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์เอเชียเพรส.

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.(๒๕๕๙). รายงานผลการตรวจสอบและผล

การปฏิบัติหน้าที่ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๗. กลุ่มติดตามและประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ คณะกรรมการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน.๒๕๕๙.การจัดความสัมพันธ์

ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น: การทบทวนการจัดตั้งหน่วยงานส่วนกลางที่ไป
ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค. สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์.(๒๕๕๗). การสังเคราะห์ความรู้การกระจายอำนาจและการคลังท้องถิ่น:

การขยายฐานรายได้และมาตรการลดความเหลื่อมล้ำ. เอกสารการประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ ๑๖.
สถาบันพระปกเกล้า.

จรัส สุวรรณมาลา.(๒๕๓๘). การบริหารงานคลังสาธารณะ.กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (๒๕๑๘). การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยมงคล ศิริวารินทร์ สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ เขมณัฐ ภูทองไทย กฤษณาพร สิ้นชัย (๒๕๖๐) รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบรการเทศบาลนครขอนแก่น ปี ๒๕๖๐.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.(๒๕๖๑). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทศบาลตำบลคลองสวน.(๒๕๖๒).ข้อมูลทะเบียนตำบลคลองสวน จ.สมุทรปราการ ปี๒๕๕๙ จาก

<http://klongsuan.go.th/public/texteditor/data/index/menu/๕๐๑> เข้าถึงวันที่ ๒๕

กันยายน ๒๕๖๒

ธนศวร์ เจริญเมือง.(๒๕๕๑). ทฤษฎีและแนวคิด:การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น

ภาคแรก. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(๒๕๕๗). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.(พิมพ์ครั้งที่

ที่ ๑๕). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญลิขิเนสเอร์ แอนด์ดี.

นิศากร สิงห์เสนี และคณะ. (๒๕๕๐).การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

บึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พิณ ทองพูน. (๒๕๒๙). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ

ประถมศึกษาจังหวัดใน ๑๔ จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. ม.ป.ท.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (๒๕๕๑). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร

จัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ
ทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (๒๕๕๒). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.(พิมพ์ครั้งที่๔).

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (๒๕๕๔). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ

ไทย.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

เบญจวรรณ วรรณวิสุข.(๒๕๕๖).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ

เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุษอริ ยะหะ.(๒๕๕๕). การปกครองท้องถิ่นไทย. สงขลา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ประยูร กาญจนกุล. (๒๕๓๘). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ ๕ กรุงเทพฯ:โรง

พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปธาน สุวรรณมงคล.(๒๕๕๔).การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย.กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (๒๕๓๕). การปกครองท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ครุสภา.

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวิวงศ์ศรีทองรุ่ง. (๒๕๖๐).ปัญหาและอุปสรรคในการ

กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติราชธานี
วิชาการ ครั้งที่ ๒ “การวิจัย ๔.๐ เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”. วันที่ ๒๖-๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐
ณ มหาวิทยาลัยราชธานี.หน้า ๕๑๑-๕๒๑.

วุฒิสาร ตันไชย. (๒๕๕๙). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

วิทยา จิตนพวงศ์, (ม.ป.ป.).ปัญหาการบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศ

ไทย.วารสารรัชต์ภาคย์ ฉบับพิเศษ ครบรอบ ๒๓ ปีหน้า ๓๒๐-๓๓๑.

วีรศักดิ์ เครือเทพ. (๒๕๔๘).นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีรศักดิ์ เครือเทพ และจักรพงษ์ หนูดำ.(๒๕๕๗).ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ๑๑๐ แห่งทั่วประเทศ.เอกสารประกอบการประชุม
วิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ ๑๖ ปี ๒๕๕๗. สถาบันพระปกเกล้า.

วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ.(๒๕๕๘). สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอเชิงนโยบาย ๑๕ ปี การกระจาย

อำนาจของไทย. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการให้กับสำนักงานคณะกรรมการการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานรัฐมนตรี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (๒๕๕๘). รายงานผลการสำรวจความพึง

พอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ปี ๒๕๕๘.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. (๒๕๖๐). รายงานการประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง

อุตรธานี จังหวัดอุตรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (๒๕๕๙).รายงานการวิจัยประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้

จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

[สุกัญญา มีแก้ว](#). (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.(๒๕๕๙). รายงานผลการวิจัย โครงการ “การสำรวจความ

พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทรา ” ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(๒๕๕๖). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๕๖. กรุงเทพฯ:

บริษัทธรรมสารจำกัด.

อรรถัย กักพล และคณะ. (๒๕๕๙). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่าง

ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อลิน ศรีแย้ม. (๒๕๕๓).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วน

หน้าของโรงแรม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารนานาชาติ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัครณ วังปรีดี. (๒๕๕๕).ปัญหาการคลังท้องถิ่นไทย :บทสะท้อนจากมุมมองของผู้บริหารเทศบาล.

วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ปีที่๑๙ ฉบับที่ ๑, หน้า ๑-๒๗.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (๒๕๕๙).การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อุทัยพรรณ สุดใจ .(๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์

แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (๒๕๒๓). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุดม ทุมโฆสิต.(๒๕๕๒). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. คณะรัฐ-

ประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.บริษัทแซฟไฟร์ พรินต์ติ้ง จำกัด.

Cronin, J. (๑๙๙๒). Measuring service quality; a re-examination and extension. The

Journal of Marketing, Vol.๕๖, Number ๓, pp.๕๕-๖๘.

Haque, Shamsul. (๒๐๐๑). The Diminishing Publicness of Public Service under the

Current Mode of Governance. (๒๐๐๑). Public Administration Review ๖๑, no. ๑ pp. ๖๕-๘๒.

Holloway, W.V. (๑๙๕๑). State and Local Government in the United State. New York:

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

(๒๐๑๔). Measuring customer’s satisfaction on bus transportation. American Journal of Economics and Business
Administration. ๖ (๑). ๓๑-๔๑.

Hokanson, S. (๑๙๙๕). The Deeper You Analyze, the More You Satisfy Customers.

Marketing News ๒๙/๑๙๙๕, ๑๖.

Kotler, P., & Armstrong, G. (๒๐๐๘). **Marketing: An introduction**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (๑๙๗๐). **Determining Sample Size for Research**

Activities. Educational and Psychological Measurement, ๓๐(๓), pp. ๖๐๗-๖๑๐.

Norsu N.E. and Yeboah, S.T. (๒๐๑๕). **Influence of service quality on customer**

satisfaction: A study of minicab taxi services in cape coast, Ghana. International Journal of Economics, commerce and management, ๓ (๕), ๑๔๕๑-๑๔๖๔.

Osborne, P., Stephen. (๒๐๑๐). **The New Public Governance: Emerging perspective on**

the theory and practice of Public Governance. New York. Routledge.

Rondinelli, D., (๑๙๙๙). What is Decentralization? In: Litvack, J., & Seddon, J., ๑๙๙๙.

Decentralization Briefing Notes. World bank, Institute working Papers. pp. ๒

๕. [Online] Available at http://www.wds.worldbank.org/servlet/WDSCContentServer/WDSP/IB/๑๙๙๙/๑๑/๐๔/๐๐๐๐๙๔๙๔๖_๙๙๑๐_๑๕๐๕๓๒๐๘๔๐/Rendered/PDF/multi_page.pdf.

Shah., A. (๒๐๐๖). **Local Governance in industrial countries**. The World Bank.

The International IDEA. (๒๐๐๑). **Democracy at the local level: The international**

IDEA handbook on participation, representation, conflict management,

and Governance. International IDEA Handbook Series ๔. International IDEA

, Stromsburg, SE.

Vroom, H.V. (๑๙๖๔). **Work and motivation**. Now York: Wiley and Sons Inc.

Work, Robertson. (๒๐๐๒). **Overview of decentralization worldwide: A stepping stone**

To improve governance and human development. ๒nd international conference on Decentralization federalism: The future of degenitalizing states? ๒๕-๒๗ July ๒๐๐๒, Manila, Philippines.

Wolman, B.B. (๑๙๗๓). **Dictionary of behavior science**. New York: Van Nortstand

Reinhold Company.

