



การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ภัทรวรรณณ์ ลำราญเลข

รัชตาพร บุญทอง

ทรงยุทธ ตันวัน

ประสิทธิ์ ชาระ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา



อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ 2561

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ผู้วิจัย อาจารย์ ภัทรวรรณ สำราญเลข
อาจารย์ รัชดาพร บุญกอง
อาจารย์ ทรงยุทธ ต้นวัน
อาจารย์ ดร.ประสิทธิ์ ชาระ

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

ปี พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา จังหวัดสุรินทร์ ตามภาระงานของเทศบาล 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ทั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ศึกษาจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน รวม 8,996 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน ซึ่งได้ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบเจาะจงตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 10 หมู่บ้าน สามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุด สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60 ปี ขึ้นไป ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแวง โดยเฉลี่ย 2 -3 ครั้งต่อปี และงานที่ขอรับบริการบ่อยมากที่สุดคืองานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ในคุณภาพการให้บริการงานทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีเฉลี่ยร้อยละ 84.85 ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.30 ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.95 ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.64 ($\bar{X} = 4.23$) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.48 ($\bar{X} = 4.22$) สรุปได้ว่าคุณภาพของการให้บริการงานในด้านต่างๆ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย คือ 4.24 เฉลี่ยร้อยละ 84.85

คำสำคัญ: เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา, ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ, งานด้านการศึกษา , งานด้านทะเบียน, งานด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม, งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561 นั้น การดำเนินโครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ตลอดจนขอขอบคุณประชาชนชาวเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
จังหวัดสกลนคร

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ	6
2.2 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	14
2.3 เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	31
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรักษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	45
3.4 การนำเสนอข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
จำแนกตามหมู่บ้าน	48
จำแนกตามเพศ	49
จำแนกตามอายุ	50
จำแนกตามระดับการศึกษา	51
จำแนกตามอาชีพ	52
จำแนกตามรายได้	53
จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	54
จำแนกตามงานที่ติดต่อขอรับบริการ	55

สารบัญ (ต่อ)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	56
ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ด้านคุณภาพการให้บริการ	60
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	61
ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ด้านคุณภาพการให้บริการ	65
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	66
ด้านช่องทางการให้บริการ	67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ด้านคุณภาพการให้บริการ	70
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	71
ด้านช่องทางการให้บริการ	72
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	74
ด้านคุณภาพการให้บริการ	75
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ	76
ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	81
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย	83
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
5.3 อภิปรายผล	85
5.4 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากรแยกหมู่บ้าน/เพศ/ครัวเรือน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	34
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน	48
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	49
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	50
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	52
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	53
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 ปี	54
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ	55
4.9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	56
4.10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	57
4.11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	58
4.12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลฯ	59
4.13 แสดงระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	60
4.14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	61
4.15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	62
4.16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	63
4.17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลฯ	64
4.18 แสดงระดับความพึงพอใจในงานด้านทะเบียน ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	65

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลฯ	66
4.20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	67
4.21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	68
4.22 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลฯ	69
4.23 แสดงระดับความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ ของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	70
4.24 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลฯ	71
4.25 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	72
4.26 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	73
4.27 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลฯ	74
4.28 แสดงระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านคุณภาพการให้บริการ ของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	75
4.29 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	76
4.30 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาล ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	77
4.31 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	78
4.32 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	79
4.32 สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย	80

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แผนที่โดยสังเขป ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุพรรณบุรี	32
2.2	โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุพรรณบุรี	38
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน	48
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	49
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	50
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	52
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	53
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	54
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ	55
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา	80

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และยังมีแผนการกระจายอำนาจอันเป็นแผนการรูปแบบหนึ่ง โดยกำหนดให้มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในปกครองท้องถิ่นและมีการบูรณาการ การแก้ไข ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้านคือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการกำกับดูแลในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารงานมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจ พิจารณาอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ว่าพร้อมที่จะรับถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชน เมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วนการปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไปและก่อปรกับการกระจุกตัวหรือมีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภาระงานกิจการของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอย่างน้อย

นอกจากความรับผิดชอบของรัฐที่มีต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในทุกกระดับ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

ดังนั้นความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่างๆ หรือเรียกได้ว่าเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น และสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ต่อไปในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกระดับหนึ่ง ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งและเข้ามาบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจาก การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึง การบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีการกำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่นๆ ตามแผนงาน/โครงการต่างๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลาปีงบประมาณ

การปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง ในจังหวัดสกลนครรวม 141 แห่ง แบ่งออกเป็น 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง 2) เทศบาล 66 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง และ เทศบาลตำบล 65 แห่ง) และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) โดยที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ตั้งอยู่ที่อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล

สามัคคีพัฒนาเป็นเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 ปัจจุบันเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายคุณภาพหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกำหนดการให้บริการประชาชนและต้องเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลอื่นๆ ในจังหวัดสกลนครตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและกรอบงานตามภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และมีความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนา เป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน สังคม เศรษฐกิจภายในชุมชนให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ (Positioning) คือ จะต้อง เป็นเทศบาลตำบลที่น่าอยู่ ประชาชนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีคุณภาพชีวิตที่ดีบนรากฐานความเข้มแข็งของคนในชุมชนซึ่งเป็นทุนทางชุมชนหลักในการพัฒนาเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาให้น่าอยู่ต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบดั่งนั้น เพื่อเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาจึงได้มอบหมายให้คณะผู้วิจัยทำในนามของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจงานบริการจากประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ตามภาระงานของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ทั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจงาน 5 มิติ คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ อันเป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และดำเนินการรายงานผลความพึงพอใจให้กับเทศบาลทราบต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในเขตพื้นที่ 10 หมู่บ้านในรอบปีงบประมาณ 2561 เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานและเพื่อการวางแผน การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาในด้านต่างๆ ตามผลการประเมินต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

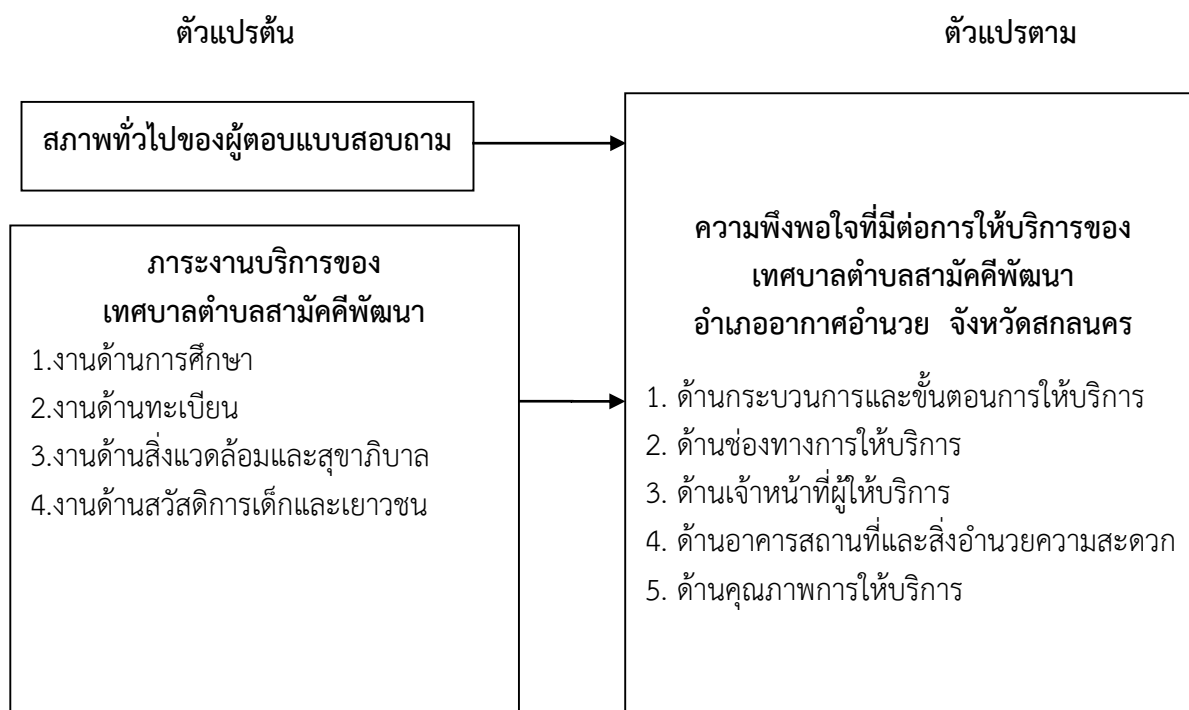
1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนของการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 5 งาน ได้แก่ 1)งานด้านการศึกษา 2)งานด้านทะเบียน 3)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4)งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน และ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.5 นิยามศัพท์

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัย “การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการในงานของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปี 2561

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี ใน 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอ แก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

5) ด้านคุณภาพและการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่องาน ให้บริการที่มีผู้เข้ามาขอรับบริการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และตรงตามความคาดหวัง สะดวกและรวดเร็วทันต่อเวลาของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.6.2 ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี

1.6.3 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในองค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.2 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

มัลลินส์ Mullins (1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

ราณี เชาวปรีชา (2538) อ่างในสุนารี แสนพยุห์ (2557) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

“ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วียะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง “ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ”

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก”

ความพึงพอใจโดย อุทัย หิรัญโต (2523) ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เกิดความสุข”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง ความพึงพอใจยังสามารถอธิบายได้ว่า คือ ทศนคติ ความคาดหวัง หรือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งต่างๆ เมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการของตน ทั้งในระดับความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการแสดงออกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกเมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ดังนั้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สามารถนำมาอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchical Theory of Motivation) ของ Maslow (1970) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อที่ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการและเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ โดยที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและ

เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงที่จะเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ” ดังนั้น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นำเสนอลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปไว้ตามลำดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ขั้นสามารถอธิบายลักษณะของความต้องการ (เบญจวรรณ วรรณทวีสุข, 2556) ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้จากลำดับความต้องการทั้งหมด อันเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต และอาจรวมถึงเป็นความต้องการที่ได้รับกระตุ้นด้วยอวัยวะสัมผัส ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนี้ตลอดไป

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety of Security) โดยทฤษฎีนี้อธิบายถึงการสังเกตความต้องการได้ตั้งแต่การเป็นทารกและในเด็กเล็กที่ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น แม้เติบโตสู่วัยทำงานก็ยังมี การตอบสนองต่อความต้องการด้วยการทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองทรัพย์สิน สิทธิ และรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น นักบัญชี นักประกัน แพทย์ ตำรวจ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาชีพเหล่านี้ในสังคมคือการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองว่าตนมีความปลอดภัยและมีความมั่นคงแล้ว จึงมีความต้องการในขั้นต่อมาคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งใน ครอบครัวและในสังคมที่อยู่ ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าหากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะมีความรู้สึกถึงความคับข้องใจ และทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวไม่ได้ตามมา เพราะรู้สึกไม่ได้รับความรัก

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อรู้สึกว่าได้รับความรักและความเป็นเจ้าของแล้วก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการที่ไม่อยากความรักลดลง นั่นคือ ความรักและความเป็นเจ้าของจะยืนนานหากมนุษย์ได้รับการนับถือยกย่อง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องจึงเป็นความต้องการขั้นต่อมาจากรักและความเป็นเจ้าของ โดยมีความต้องการได้รับยกย่องนับถือทั้งจากตนเองและผู้อื่น เป็นความต้องการมีอำนาจ มีเกียรติยศ ได้รับการยอมรับได้รับความสนใจ มีสถานภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ชื่นชม การได้รับสนองความต้องการในขั้นนี้จะทำให้ตนรู้สึกมีคุณค่า

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ความต้องการเข้าใจตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าความต้องเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงนั้นเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งว่าจะสามารถได้รับอย่างเหมาะสมและทำให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นเหตุให้มนุษย์จะใช้พลังอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดเพื่อปรับปรุงตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จอันสูงสุดได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โดยสรุปแล้วสามารถนำมาอธิบายในการศึกษาครั้งนี้ ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับการตอบสนองจากบริการนั้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะส่งผลให้การแสดงออกซึ่งความพึงพอใจมีระดับแตกต่างกันตามลักษณะของงานบริการหรือการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการกระตุ้น อาทิเช่น ของ เพทาย คุ่มคำมี (2546) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศทางบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีทิศทางใดๆ ต่อสิ่งเร้านั้น” สอดคล้องกับ กิตติมา ปรีดีติลล (2546) สรุปว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตน” ในขณะที่ ประชากร พัฒนากุล และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณะนั้น ประชาชนจะมีการให้ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการเมื่อการให้บริการนั้นมีลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมรวดเร็วและทันเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า (เบญจวรรณ วรรณวิสุข, 2556)

2.1.2.1 ลักษณะของความพึงพอใจ

ในการศึกษาลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในฐานะผู้รับบริการ ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

อัจฉรา สมสาย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เข้ามามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อย หรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ในขณะที่ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาในอดีตแสดงออกมาในหลายลักษณะ อาทิเช่น อัจฉนา โทบุญ (2549) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกิดขึ้น ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารเวลาที่ใช้ในการบริการความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ความสะดวกจากอาคารสถานที่บุคลากรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในขณะที่ สุทธิ บัณมา (2535) แสดงให้เห็นว่า ในภาคบริการของเอกชนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์จะแสดงความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกที่ดีที่ชอบพอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการและด้าน

ระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนผู้รับบริการนอกจากแสดงความพึงพอใจในระดับต่างๆ แล้ว อมร รักษาสัตย์ (2536) ยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นยังสามารถนำมาใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ เพราะนอกจากต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของรัฐตามภารกิจแล้ว การให้บริการนั้นต้องเป็นการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนอีกด้วยอย่างไรก็ตาม ลักษณะของความพึงพอใจหรือความพอใจที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการของแต่ละบุคคล และลักษณะของการให้บริการของผู้ให้บริการเช่นกัน

2.1.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของมนุษย์มาจากพื้นฐานของความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการของความพอใจ (Aday and Anderson อ้างอิงใน สุรจิต, 2543)

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นผู้ได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อธิบายที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

โดยที่พื้นฐานของความพอใจดังกล่าวนำไปสู่การพิจารณาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพื้นฐานเหล่านั้น รุตินันต์ เดชะคุปต์ (2538, อ้างถึงใน กมล กิจจักษ์, 2545) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลลัพธ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ภากรณ์ น้ำว่า และ ศิริวิมล วันทอง (2550:27-28) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการใช้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ
2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

ในขณะที่ สันตติ เสริมศรี (2539:24-37) สรุปว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการที่สำคัญ ๆ เพียง 5 ประการได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม ลักษณะพื้นฐานของความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยสรุปแล้วได้ถูกนำมาพิจารณาในด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ และการส่งเสริมหรือการแนะนำบริการอันนำมาสู่การอำนวยความสะดวกในการบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2.1.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5) อธิบายว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะก่อให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

ในขณะที่ผู้รับบริการจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจที่ตนควรให้ในการรับบริการนั้นได้ อาจต้องพิจารณาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน โดยที่ Millet (1954, p. 4 อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์, 2536, หน้า 14) กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า “ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค (Equitable Service) 2) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) 3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือ

ติดขัดในการให้บริการนั้น4)ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป”

2.1.2.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545:10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) จึงได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะท้องถิ่นในระดับของเทศบาลไว้ดังนี้ “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่างๆ และเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนองประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ”

โดยที่การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมดำเนินงานและการบริหารงานของฝ่ายปกครองที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการนั้นจัดทำขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เกี่ยวข้องกับการกินอยู่ดีอันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารกิจกรรมบริการสาธารณะต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งในด้านความทั่วถึงในทุกกลุ่ม ด้านพื้นที่ และด้านสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ โดยเฉพาะความความหวังที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

ในขณะที่การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริการประชาชน อาทิเช่น ถาวร โพธิสมบัติ (2535) อ้างถึงใน วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 11) กล่าวว่า “ความหมายของการบริการประชาชนหมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ”

2.1.3 การประเมินผล

2.1.3.1 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

2.1.3.2 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การ

บรรลุมันที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.2 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหลักของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วนภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรมในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

วิชุกร นาครธ (2550: 11-17) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการเมืองการบริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

2.2.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้งกับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้ในแง่ของชนบธรรมนิยมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาท้องถิ่นอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งในแง่นี้เป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่นด้วย เหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่น โดยจำแนกความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น กับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

2.2.1.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่น การบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความหวงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเนื่องจากสิ่งเหล่านี้คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงเกิดความรัก ความหวงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ติงามได้ดียิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้น เป็นต้น

เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

2.2.1.2 ความสำคัญต่อการพัฒนา

1. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้ และความเข้าใจในระบบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักเกณฑ์พื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่านอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของตนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น

2. ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นนอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจาก เป็นแหล่งทรัพยากร เป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิต ตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน รวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร

หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะเป็นโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ในหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ดำเนินการบริหารงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลเพื่อ 1)แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึง ในการบริการและแก้ไขปัญหา 2)เป็นการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว 3)ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณ และ 4)ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย (สมบุญ สุธาจารย์, 2555)

ลักษณะที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมาจากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยราชการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่นโดยตรง” ดังนั้น ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการบริหารท้องถิ่นจะมีองค์กรที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปจะมี 4 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523) ดังนี้

- 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน
- 2) มีอิสระในการบริหารงานสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและการกำหนดนโยบายภายใต้ภาครัฐ
- 3) มีงบประมาณของตนเอง โดยมีอำนาจเก็บภาษีและรายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด
- 4) คณะผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นๆ นั้น ทั้งหมดหรือบางส่วน

2.2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

2.2.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็น

ส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้

มาตรา 283 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

2.2.3.2 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดค่านิยมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

“องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง”

มาตรา 16 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 และ 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม จนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก และทางระบายน้ำ (มาตรา 67(1),(มาตรา 16(2))
2. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68 (2))
3. ให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68(2))
4. ให้มีสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา 68(4))
5. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ (มาตรา 68(10), (มาตรา 16(3))
6. การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น (มาตรา 16(4))
7. การสาธารณสุข โภชนา (มาตรา 16(5))

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67(5))
2. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ (มาตรา 67(6))
3. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส(มาตรา 16(10))
4. การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16(14))

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67(4)),(มาตรา 16(26))
2. คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68(8))
3. การผังเมือง (มาตรา 68(13))
4. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16(12))
5. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16(17))

6. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและ
สาธารณสถานอื่น (มาตรา 16(23))

7. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต
และทรัพย์สิน (มาตรา 16(30))

**ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้**

1. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68(5))
2. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68(6))
3. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68(7))
4. การส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 68(12)), (มาตรา 16(8))
5. การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16(6))
6. การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16(7))
7. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชยกรรม (มาตรา 68(11))

**ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้**

1. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67(7))
2. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย (มาตรา 16(18))
3. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (มาตรา 16(20))
4. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม (มาตรา 16(24))

**ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่
เกี่ยวข้องดังนี้**

1. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (มาตรา 67(5)), (มาตรา 16(9))
2. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
(มาตรา 67(8)), (มาตรา 16(11))

ด้านการสาธารณสุข และสุขภาพอนามัยของประชาชน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67(3))
2. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา ๑๖(๑๙))
3. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและ
สาธารณสถานอื่นๆ (มาตรา 16(23))

**ด้านการบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและหน้าที่อื่นๆ มีภารกิจ
ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**

- (1) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม
ความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67(9))
- (2) การผังเมือง (มาตรา 68(13)), (มาตรา 16(25))
- (3) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพประชาชน (มาตรา 16(15))
- (4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16(16))

- (5) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16(16))
- (6) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16(22))
- (7) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16(26))
- (8) การดูแลที่สาธารณะ (มาตรา 16(27))
- (9) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))
- (10) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกำหนด (มาตรา 16(31))

2.2.4 การจัดตั้งและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมืองค์ประกอบที่สำคัญคือ 1)เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน 2)สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น 3)มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานงานให้แก่การปกครองในท้องถิ่น และ 4)มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

รูปแบบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ในระดับสากลแม้จะมีความหลากหลายในการจัดองค์กร / รูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่โดยทั่วไปอาจสรุปได้ว่า มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ

(1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร ได้แก่การบริหารมหานครต่างๆ อาทิ โตเกียว นิวยอร์ก ลอนดอน กทม. ฯลฯ

(2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง อาทิ เทศบาล หรือ County

(3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก / ชุมชนชนบท อาทิ Village ของสหรัฐอเมริกา หรือ อบต.ของไทย

2.2.4.1 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นในรูปแบบต่างๆ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ที่มา: <http://www.local.moi.go.th/webst/decon.htm> สืบค้น ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2559) ตามลำดับของช่วงระยะเวลาของการบังคับใช้กฎหมายจำแนกตามระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ระดับคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล โดยมีโครงสร้างองค์กรคือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ มีอำนาจอิสระ ที่จะปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ตนเอง ตามที่กฎหมายบัญญัติมีองค์กรการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า "เทศบาล" เป็น ครั้งแรกพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496ปรับปรุง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2486 ให้มีความเหมาะสม ในเรื่องเกณฑ์การจัดตั้ง ส่วนโครงสร้างประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีเช่นเดิมปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลและกำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับของเทศบาล

พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกจากกฎหมายของเทศบาล แต่สภาจังหวัดยังไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรท้องถิ่นตามกฎหมาย ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของบุคคลในท้องถิ่น และเป็นสภาที่ปรึกษาแก่กรมการจังหวัดตามที่กำหนดแยกสภาจังหวัดออกจาก พ.ร.บ. ของเทศบาล แต่ยังไม่มียฐานะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จัดตั้ง "สุขาภิบาล" เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนอกเขตเมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง ราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4

ตร.กม. เกิดสุขาภาบาลรูปแบบใหม่ โดยผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิม ตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไปพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2476 เพิ่ม "สุขาภิบาล" เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 11 มี.ค. 2542 แก้ไขวาระของสมาชิกสภาเทศบาลจาก 5 ปี เหลือ 4 ปีเพิ่มเติมลักษณะของสภาเทศบาลการพื้นสมาชิกภาพสมาชิกสภาเทศบาลการถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาล โดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งเพิ่มอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เกิดองค์กรปกครองท้องถิ่นใหม่เรียกว่า "องค์กรบริหารส่วนจังหวัด" (อบจ.) ประกอบด้วย "สภาจังหวัด" และ "ผู้ว่าราชการจังหวัด" สภาจังหวัดทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร และควบคุมฝ่ายบริหาร ต่างจากสภาจังหวัดเดิมตาม พ.ร.บ. สภาจังหวัดปี 2481 ที่เป็นเพียงสภาที่ปรึกษาเท่านั้นเกิด อบจ. ที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่เต็มรูปแบบมากขึ้นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อบจ. เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นเขต อบจ.ได้แก่ เขตจังหวัดโครงสร้างประกอบด้วยสภา อบจ. และนายก อบจ. อำนาจหน้าที่เน้นหนักการจัดทำแผนพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาสภาตำบลและท้องถิ่นอื่นมีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้นทำนองเดียวกับ อบต. พนักงานส่วนจังหวัดเดิมเปลี่ยนเป็นข้าราชการ อบจ.พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพิ่มเติมสาระสำคัญดังนี้เหตุแห่งการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (สจ.) นายกและรองนายก อบจ.เพิ่มหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีเพิ่มเติมให้ราษฎรเข้าชื่อเสนอประธานฯให้ออกข้อบัญญัติ อบจ.ได้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดระเบียบการบริหารระดับตำบลใหม่ มีสภาตำบลเพียงรูปแบบเดียว ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และหน่วยการปกครองท้องถิ่น จนกระทั่งปี 2518 สภาตำบลมีคณะกรรมการสภาตำบล เป็นองค์กรบริหาร มีกำนันเป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ราษฎรเลือกหมู่บ้านละ 1 คน เป็นกรรมการ ปลัดอำเภอ/พัฒนาการ เป็นที่ปรึกษา ครูประจำตำบลเป็นเลขานุการอบต.ในฐานะองค์กรปกครองท้องถิ่นถูกยกเลิก มีเพียงสภาตำบล จึงไม่มีสภา มีเพียงคณะกรรมการสภาตำบลเป็นองค์กรบริหารพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 สภาตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างการบริหารใช้รูปแบบกรรมการ สมาชิกประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ฯ และสมาชิกจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน อยู่ในวาระ 4 ปี เกิดสภาตำบลที่มีอำนาจอิสระมากขึ้น และ อบต.ที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สมบูรณ์แบบสภาตำบลมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 1.5 แสนบาท 3 ปี ย้อนหลัง ให้จัดตั้งเป็น อบต. ซึ่งมีทั้งสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต. ที่สมาชิกเลือกกันเอง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พ.ค. 2542 มีสาระสำคัญเพิ่มเติมดังนี้โครงสร้างสภา อบต.ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน ตัดสมาชิกที่เป็นโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบลออกไป ฝ่ายบริหาร อบต. ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร 1 คน กรรมการบริหาร 2 คนให้มีการยุบรวมสภาตำบล/ อบต. ในเขตอำเภอเดียวกันได้เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยว การผังเมืองโครงสร้างและการบริหารงานของ อบต. สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

โดยที่มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นการผนึกกำลังภาคราชการ มีการปรับปรุงการใช้อำนาจและแบ่งอำนาจระหว่างกันอย่างชัดเจน มีการระบุหน้าที่ส่วนราชการ กำหนดระบบการมอบอำนาจลดหลั่นกัน ในส่วนท้องถิ่นได้แบ่งเป็น อบจ./เทศบาล/และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนด

2.2.4.2 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 4 ประเภท (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558 ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558) ได้แก่

- | | |
|---|------------|
| 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด | 76 แห่ง |
| 2) เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่ | |
| 2.1 เทศบาลนคร | 30 แห่ง |
| 2.2 เทศบาลเมือง | 178 แห่ง |
| 2.3 เทศบาลตำบล | 2,233 แห่ง |
| 3) องค์การบริหารส่วนตำบล | 5,334 แห่ง |
| 4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา | |

โดยการปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบทั่วไป ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัด มีพื้นที่รับผิดชอบเต็มพื้นที่ของจังหวัด อำนาจหน้าที่หลักประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่และแบ่งสรรเงินให้แก่ สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดนั้นๆ ฯลฯ การจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในขณะนี้ เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยองค์กรที่สำคัญ 2 องค์กร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายบริหาร องค์กรทั้งสองมีลักษณะ และวิธีดำเนินงาน โดยสรุปได้ดังนี้

1.1 **สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด** มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งจะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้นจะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละ จังหวัด โดยกำหนดจากหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จำนวนประชาชนในจังหวัด	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (คน)	จำนวนรองนายก อบจ. (คน)
ไม่เกิน 500,000 คน	24	2
500,001 – 1,000,000 คน	30	2
1,000,001 – 1,500,000 คน	36	3
1,500,001 – 2,000,000 คน	42	3
ตั้งแต่ 2,000,001 ขึ้นไป	48	4

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร รวมทั้งควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหาร

1.2 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้นำองค์การ และมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ทั้งมีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย และยังสามารถแต่งตั้งเลขานุการและที่ปรึกษา เพื่อช่วยบริหารกิจการแต่ต้องรวมกันแล้วไม่เกิน 5 คน ทั้งนี้คณะผู้บริหารที่นายกฯ แต่งตั้งจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาฯ โดยนายกฯ จะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมือง การจัดตั้งเทศบาลไม่ได้ทำทั่วราชอาณาจักร แต่จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งๆ ไป ตามแต่รัฐบาลจะเห็นสมควรยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลโดยการตราพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลเป็นแห่งๆ ไป ในปัจจุบันเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่การที่รัฐบาลจะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลประเภทใดนั้น จะพิจารณาจากองค์ประกอบทางด้านจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้นๆ ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่น ในการยกฐานะของท้องถิ่นเป็นเทศบาลนั้น ในพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลนั้นไว้ด้วย พร้อมทั้งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของเทศบาลแต่ละประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

ประหยัด หงษ์ทอง (2526) ได้สรุปเกี่ยวกับเทศบาลไว้ดังนี้ “บรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ นับว่าเทศบาลเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นหน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญ นานาประเทศต่างประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็น “เครื่องมือ” ที่สำคัญในการปกครองประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลมีความสำคัญในฐานะสถาบันที่มี “ความจำเป็น” สำหรับการปกครองประเทศของบรรดาประเทศที่พัฒนาทั้งหลาย”

ประเภทของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 มีเทศบาล 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่ละประเภทมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้ (ประยูร กาญจนดุล, 2545 : 30-31)

1. **เทศบาลตำบล** ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามดุลยพินิจของรัฐบาล โดยกฎหมายมิได้กำหนดไว้ว่าจะต้องมีจำนวนราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเป็นเท่าใด ดังนั้น ท้องถิ่นใดที่รัฐบาลเห็นสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลก็สามารถกระทำได้ตามความเหมาะสม

2. **เทศบาลเมือง** มี 2 ชนิด ได้แก่

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง แม้ว่าในปัจจุบันศาลากลางของบางจังหวัดอาจย้ายออกไปนอกเขตชุมชนเมืองไปตั้งในบริเวณศูนย์ราชการก็ตาม บริเวณที่ตั้งของศาลากลางใหม่นั้นจะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้ แต่อาจตั้งเป็นเทศบาลนครได้ ถ้ามีประชากร รายได้ท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของเทศบาลนคร

2.2 ท้องถิ่นชุมชน ที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง ตามกฎหมายเทศบาลกำหนดไว้ รัฐบาลก็สามารถจะจัดตั้งเทศบาลเมืองได้โดยยกพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมือง ซึ่งจะระบุชื่อและเขตเทศบาลของท้องถิ่นนั้นๆ ไว้ด้วยเสมอ

3. **เทศบาลนคร** ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป รวมทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนครตามที่กฎหมายกำหนดไว้ การจะจัดตั้งชุมชนใดเป็นเทศบาลนครได้นั้น นอกจากจะต้องมีจำนวนประชากร รายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดแล้ว ยังต้องตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครโดยระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วยเสมอ

โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **สภาเทศบาล** ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และ **นายกเทศมนตรี** ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 **สภาเทศบาล** ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลแต่ละประเภทจะมีสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน คือ

เทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน

เทศบาลเมือง มีสมาชิกสภาเทศบาลเมือง จำนวน 18 คน

เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาลนคร จำนวน 24 คน

อนึ่ง ในการกำหนดเขตเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลนั้น **เทศบาลตำบล** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 12 คน สำหรับ **เทศบาลเมือง** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 3 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 18 คน และ **เทศบาลนคร** จะแบ่งเขตเทศบาลนครออกเป็นเขตเลือกตั้ง 4 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาล

ได้ 6 คน รวมเป็น 24 คน สำหรับคุณสมบัติสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยการเกิด และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ตัดยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร ฯลฯ ทั้งนี้สมาชิกสภาเทศบาลจะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

1.2 นายกเทศมนตรี ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลจะเป็นผู้เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง เช่นเดียวกับสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีจะต้องมีคุณสมบัติทั่วไป เช่น อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งไม่เป็นผู้พ้นตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะสาเหตุที่มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้าม เช่น ตัดยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช หรืออยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่สำคัญ 2 ฉบับ **ฉบับแรก**เป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และ**ฉบับที่สอง** เป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุปมีดังนี้

2.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน หรือตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาล

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ประกอบด้วยรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิงจัดให้ราษฎรได้มีการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

ในส่วนของ**เทศบาลเมือง** นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับเทศบาลตำบลแล้ว ยังต้องมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

สำหรับ**เทศบาลนคร**นั้น นอกจากจะมีหน้าที่เหมือนกับเทศบาลเมืองแล้วยังต้องมีหน้าที่เพิ่มอีกดังนี้

- จัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณะสุข การควบคุมสุลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่นๆ การจัดการ

เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง และส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

2.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของประชาชนได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันการจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลใน 3 ส่วน ได้แก่ โครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญโดยสรุปได้ดังนี้

1.1 **สภาองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ โดยสมาชิกสภาฯ จะมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ถ้า อบต. ใดมีเพียง 1 หมู่บ้านกฎหมายให้เลือกสมาชิกสภาฯ ได้ 6 คน และในกรณีที่ อบต. ใดมี 2 หมู่บ้านก็กำหนดให้แต่ละหมู่บ้านเลือกสมาชิกสภาได้หมู่บ้านละ 3 คน ดังนั้นจำนวนสมาชิกสภาฯ จะมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป สภา อบต. จะเลือกสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นประธาน อบต. และอีก 1 คน เป็นรองประธาน อบต. และจะเลือกปลัด อบต. หรือสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นเลขานุการของสภาฯ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยผู้สมัครสมาชิกสภาฯ จะต้องมีความสมบูรณ์ทุกประการ เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขต อบต. ที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ติดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช อยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังโดยหมายศาล เคยถูกให้ออก ปลดออกหรือให้ออกจากการราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่ เป็นต้น

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และหน้าที่ด้านการควบคุมฝ่ายบริหาร และหน้าที่ด้านการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และทีมบริหารงาน

1.2 **นายกองค์การบริหารส่วนตำบล** ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ของ อบต. นั้นๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารกิจการของ อบต. สามารถจัดตั้งทีมบริหารของตนได้ ประกอบด้วย รองนายก อบต. เพื่อช่วยเหลือนงานบริหารได้ไม่เกิน 2 คน และตั้งเลขานุการนายก อบต. ได้ 1 คน ทั้งนี้รองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต. จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาฯ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. จะต้องมีความสมบูรณ์ตามข้อกำหนดที่กำหนด เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ฯลฯ รวมทั้งจะต้องไม่เป็นผู้มีความประพฤติต้องห้าม เช่น ติดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ เป็นภิกษุสามเณร นักบวช ฯลฯ

ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล นายก อบต. มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลที่เป็นฝ่ายประจำ และก่อนที่จะเข้ารับหน้าที่นายก อบต. จะต้องแถลงนโยบายบริหารกิจการ อบต. ต่อสภาฯ โดยไม่มีการลงมติ และจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ตนได้แถลงไว้ต่อสภาฯ เป็นประจำทุกปี ในการบริหารกิจการของ อบต. นั้นกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ไว้ดังนี้กำหนดนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสั่ง อนุญาต หรืออนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต. วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างของ อบต.

2. **อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่สุด รวมทั้งมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้เป็นอย่างดี การทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้จะสำเร็จโดยสมบูรณ์ได้นั้น อบต. จะต้องใช้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ดังนี้

2.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6)

พ.ศ. 2552

- มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
- มีหน้าที่ต้องทำในเขตพื้นที่ เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ กำจัดสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ อบต. อาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

มีอำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณสุข โภคและก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (มาตรา 16)

2.2.5 บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประธาน สุวรรณมงคล (2547) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมแต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้างๆ โดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่งจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระดับประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งอาจจะมีแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอาทิเช่นชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณสุข โภคขั้นพื้นฐานอันได้แก่ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะชนส่งมวลชนแต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพการสร้างรายได้ การจัดการศึกษาและสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนดโดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอกเช่นการสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลักการพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอการพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอกหรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชนรวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่นนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่นการตรวจสอบดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็กผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

โดยบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานการสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพดังนั้น บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามยของประชาชนในพื้นที่

2.2.5.2 ระดับชั้นและเกณฑ์การแบ่งระดับองค์การบริหารส่วนตำบล

(ที่มา: <http://wiki.kpi.ac.th> สืบค้น ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2561)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

ความเป็นมาก่อนที่จะมีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นนั้น โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับของรายได้ (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) ดังนี้

- (1) อบต. ชั้น 1 รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป
- (2) อบต. ชั้น 2 รายได้ระหว่าง 12 - 20 ล้านบาท
- (3) อบต. ชั้น 3 รายได้ระหว่าง 6 - 12 ล้านบาท
- (4) อบต. ชั้น 4 รายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท
- (5) อบต. ชั้น 5 รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ได้มีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่ม อบต. เป็น 3 ขนาด คือ

- 1) อบต.ขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 1 เดิม)
- 2) อบต.ขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 2 และ อบต. ชั้น 3 เดิม)
- 3) อบต.ขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 4 และ อบต. ชั้น 5 เดิม)

โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาด อบต. มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์ระดับรายได้ (1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดใหญ่ (2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดกลาง (3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดเล็ก

2) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร

3) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม (1) จำนวนพื้นที่ (2) จำนวนประชากร (3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน (4) จำนวนโรงฆ่าสัตว์ (5) จำนวนตลาดสด (6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม (7) จำนวนโรงเรียน (8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก (9) จำนวนโรงแรม (10) จำนวนศาสนสถาน (11) จำนวนสถานพยาบาล (12) จำนวนศูนย์การค้า (13) การประกาศให้ อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร (14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย (15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล (17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ (18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์

4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ (1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้ (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ

5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน (5) หลักความรับผิดชอบ (6) ความคุ้มค่า

2.3 เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสกลนคร

การศึกษาและสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสกลนคร ในการประเมินครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2561 ดังนี้

2.3.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ตั้งอยู่ เดิมจัดตั้งจาก “องค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคีพัฒนา” เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2539 และได้ยกฐานะเป็น “เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา” เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551 ในปัจจุบันเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ได้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรที่ดีขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ “ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ประชาชนสุขภาพดี เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้า การศึกษามีคุณภาพ” (ที่มา: <http://www.samakkeephathana.go.th> สืบค้น ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2561) ทำให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะยกฐานะของตนขึ้นเป็น “เทศบาล” เนื่องจากมีศักยภาพด้านต่างๆ ขึ้น ประกอบกับเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีรายได้สูงพอ ที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้ จำนวนทั้งหมด 10 หมู่บ้าน และปัจจุบันเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ได้มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต คือ

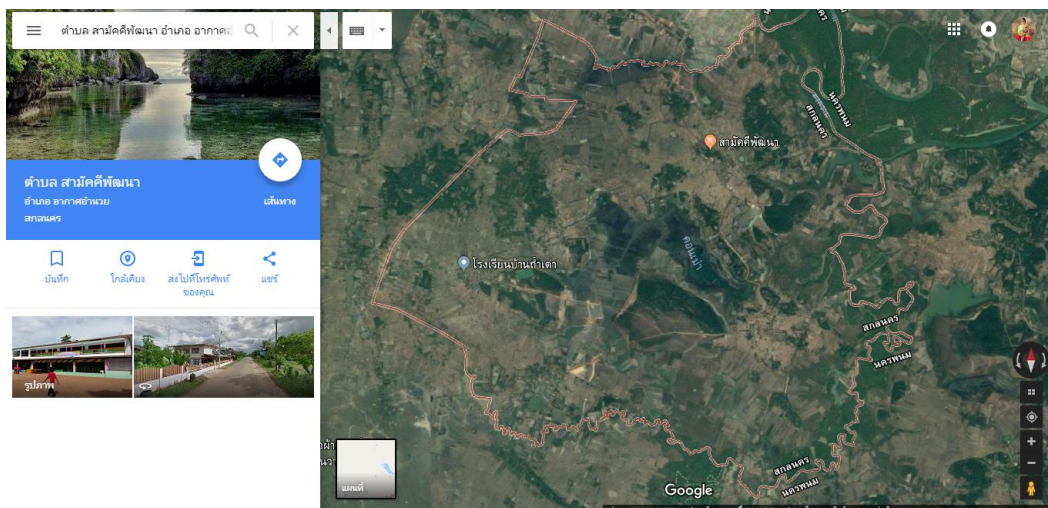
เขตที่ 1 มีจำนวน 5 หมู่บ้าน ดังนี้ 1) หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า 2) หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา 3) หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย 4) หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา และ 5) หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้

เขตที่ 2 มีจำนวน 5 หมู่บ้าน ดังนี้ 1) หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ 2) หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้ 3) หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก 4) หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี และ 5) หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา

2.3.2 สภาพทั่วไป

ที่ตั้งของสำนักงานตำบลสามัคคีพัฒนา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา ตำบลสามัคคีพัฒนา เป็นอีกหนึ่งตำบลในจำนวนทั้งหมด 8 ตำบลของอำเภอลำลูกเกด จังหวัดสกลนคร มีเนื้อที่ทั้งหมด 77,424 ตารางกิโลเมตร หรือ คิดเป็น 48,390 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอลำลูกเกด การเดินทางถึงอำเภอลำลูกเกด มี 2 เส้นทาง คือ เส้นทางที่ 1 คือ ถนนสายข้าวแบ่ง – อำเภอลำลูกเกด ระยะทางห่างจากตัวอำเภอลำลูกเกด 15 กิโลเมตร เส้นทางที่ 2 คือ ถนนสายดอนทอย – อำเภอลำลูกเกด ระยะทางห่างจากตัวอำเภอลำลูกเกด 7 กิโลเมตร ตำบลสามัคคีพัฒนาห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 72 กิโลเมตร และมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลโพนงาน	อำเภอลำลูกเกด	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จดตำบลอากาศ	อำเภอลำลูกเกด	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	จดตำบลสามผง	อำเภอศรีสงคราม	จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก	จดตำบลโพนงาม	อำเภอลำลูกเกด	จังหวัดสกลนคร



ภาพที่ 2.1 แผนที่โดยสังเขป ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา

2.3.3 ลักษณะภูมิประเทศ

2.3.3.1 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลสามัคคี เป็นพื้นที่ราบลุ่มน้ำท่วมขังได้ง่าย ทำให้เกิดน้ำท่วมในฤดูฝนทุกปี สภาพของดินส่วนใหญ่จะเป็นดินทราย ดินจืด ดินเปรี้ยว และดินเหนียวผสมลูกรัง สรุปลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % และลักษณะดินเหนียวประมาณ 10 % ซึ่งไม่เหมาะแก่การเกษตรแต่เหมาะกับการประมงน้ำจืด

2.3.3.2 ลักษณะภูมิอากาศ

เขตพื้นที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีอาณาเขตอยู่ติดกับเทือกเขาภูพาน เป็นแนวยาว จึงทำให้เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีอากาศค่อนข้างหนาวจัดในฤดูหนาวประมาณเดือนตุลาคมถึงมกราคม และร้อนจัดในฤดูร้อนประมาณเดือนกุมภาพันธ์ถึงพฤษภาคม ในส่วนฤดูฝนก็มีฝนตกชุกระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน โดยเฉพาะระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม ฝนจะตกในปริมาณมาก ทำให้น้ำท่วมเกือบทุกปี โดยเฉพาะพื้นที่ทางทิศเหนือซึ่งเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงทิศใต้เป็นที่ราบสูงทิศตะวันตกเป็นป่าโปร่ง ทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่ม ทิศตะวันตกเฉียงเหนือเป็นป่าโปร่งนอกนั้นเป็นทุ่งนามีลำน้ำยามและลำน้ำสงครามไหลผ่าน ลักษณะดินมีความอุดมสมบูรณ์ ดังนั้นชาวบ้านจึงมีอาชีพหลักคือ การทำนาหลังฤดูทำนา ฝ่ายหญิงจะทอผ้าเพื่อไว้ใช้ในครอบครัวและนำไปทำบุญในงานประเพณีต่าง ๆ ส่วนฝ่ายชายก็จะทำงานรับจ้าง หาปลา มาเลี้ยงครอบครัวและประดิษฐ์ของใช้ในครัวเรือน เช่น กระบุง ตะกร้า กระดัง สวิง แห ยอ เป็นต้น ปัจจุบันอาชีพที่ทำรายได้แก่ชาวบ้านในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา คือ การทอผ้าฝ้ายย้อมครามลวดลายต่าง ๆ จำหน่ายได้ราคาดีมีตลาดรองรับ ลักษณะภูมิอากาศของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มี 3 ฤดู คือ ในฤดูร้อนจะร้อนขึ้น ฤดูฝนมีฝนตกชุก และฤดูหนาวอากาศหนาวและ แห้งแล้ง แบ่งฤดูตามเดือนดังนี้

เดือน มีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม	รวม 3 เดือน เป็นฤดูร้อน
เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน	รวม 4 เดือน เป็นฤดูฝน
เดือน ตุลาคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์	รวม 5 เดือน เป็นฤดูหนาว

2.3.3.3 ทรัพยากรธรรมชาติ

1. แหล่งน้ำ

ตำบลสามัคคี มีลักษณะของแหล่งน้ำที่ใช้ในการอุปโภค บริโภค ที่มาจากธรรมชาติ และ สร้างขึ้น ดังนี้

- แหล่งน้ำจากธรรมชาติ ได้แก่ ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 10 แห่ง บึง, หนองและอื่นๆ
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น มี ฝาย จำนวน 8 แห่ง บ่อน้ำตื้น จำนวน 26 แห่ง, บ่อน้ำโยก จำนวน 28 แห่ง และประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง

2. ป่าไม้

ตำบลสามัคคี ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ซึ่งมีลักษณะของไม้ยืนต้น ผลัดใบ

2.3.4 การเมืองการปกครอง

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้ จำนวนทั้งหมด 10 ปัจจุบันเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร ได้มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต คือ

เขตที่ 1 มีจำนวน 5 หมู่บ้าน ดังนี้

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า
- 2) หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา
- 3) หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย
- 4) หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา
- 5) หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้

เขตที่ 2 มีจำนวน 5 หมู่บ้าน ดังนี้

- 1) หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ
- 2) หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้
- 3) หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก
- 4) หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี
- 5) หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา

เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,153 ครัวเรือน จำนวนประชากรชาย จำนวน 4,454 คน หญิง จำนวน 4,471 คน รวมทั้งสิ้น 8,996 คน แยก รายละเอียดดังตารางด้านล่างนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านถ้ำเต่า	439	483	922	223
2	บ้านโนนจำปา	355	392	747	162
3	บ้านดอนทอย	530	517	1,047	288
4	บ้านหนองผือ	491	502	993	238
5	บ้านนาดอกไม้	537	539	1,076	218
6	บ้านหนองสนุก	452	452	904	248
7	บ้านหนองสามขา	440	413	853	216
8	บ้านนาดอกไม้	479	457	936	214
9	บ้านสามัคคี	369	380	749	166
10	บ้านโนนจำปา	379	390	769	180
รวมทั้งสิ้น		4,454	4,471	8,996	2,153

ข้อมูลจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา วันที่ 13 กรกฎาคม 2561

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรแยกหมู่บ้าน/เพศ/ครัวเรือน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

2.3.5 สภาพทางสังคม

พื้นที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีสภาพทางสังคม ดังนี้

จำนวนโรงเรียน ทั้งสิ้น 13 แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน/สถานบันขั้นสูง	-	แห่ง
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	1	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน / ห้องสมุดประชาชน	7	แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา 13 แห่ง ดังนี้

- วัด/ สำนักสงฆ์	8	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้าปู่	4	แห่ง
- โบสถ์	1	แห่ง

สาธารณสุข มี 1 แห่ง ดังนี้

- โรงพยาบาลของรัฐ - เตียง	๑	แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน	-	แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ ๑๐๐		

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจุบันเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอากาศอำนวย ไม่มีสถานีดับเพลิง มีการอบรมอาสาสมัคร ดังนี้

- ลูกเสือชาวบ้าน	2 รุ่น	300	คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ	2 รุ่น	90	คน
- กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ	1 รุ่น	24	คน
- อาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง	2 รุ่น	250	คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 2	4 รุ่น	218	คน

2.3.6 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ส่วนใหญ่ประมาณ 95 % ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม โดยการปลูกข้าวนาปี อาชีพรอง คือ การจับปลาน้ำจืดขาย การเลี้ยงสัตว์ รับจ้างทั่วไป และการทอผ้าพื้นเมือง หน่วยธุรกิจเขตเทศบาล มี ปิมน้ำมันจำนวน 10 แห่ง และโรงสีข้าว จำนวน 21 แห่ง

2.3.7 การคมนาคม

การคมนาคมมีถนนติดต่อกับอำเภอ 2 เส้นทาง ระยะทางจากตำบลถึงอำเภอ 15 กิโลเมตร แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ เป็นถนนลาดยาง 10 กิโลเมตร ถนนลูกรัง 5 กิโลเมตร และอีกเส้นทางหนึ่ง จากบ้านดอนทอยถึงอำเภออากาศอำนวย เป็นถนนลาดยางระยะทาง 8 กิโลเมตร การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านติดต่อกับตำบลอื่นๆ มีถนนติดต่อกันทุกหมู่บ้าน ส่วนมากจะใช้มอเตอร์ไซด์ สามล้อเครื่อง สำหรับการคมนาคม ติดต่อกับจังหวัดใช้รถโดยสารประจำทาง

2.3.8 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ย่อย 1 แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ (โทรศัพท์สาธารณะ) 10 แห่ง

2.3.9 การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าเข้าถึง 10 แห่ง
- จำนวนประชากรที่ไม่ใช้ไฟฟ้า - แห่ง

2.3.10 ศักยภาพของชุมชน

ชุมชนมีการรวมกลุ่มของประชาชน กลุ่มทุกประเภท 17 กลุ่ม แยกประเภทกลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มอาชีพ 5 กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์ 10 กลุ่ม
- กลุ่มอื่นๆ (กลุ่มเครดิตยูเนียนบ้านดอนทอย, กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชังบ้านนาดอกไม้) 2 กลุ่ม

จุดเด่นของพื้นที่

- มีแม่น้ำสงคราม - ไหลผ่านหมู่บ้าน ได้แก่บ้านนาดอกไม้
- งานประเพณี - ได้แก่ บุญเดือนสี่ และงานประเพณีต่างๆ
- มีการผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น การทอผ้าฝ้ายอมคราม มัดหมี่ การทำปลาร้า เป็นต้น
- ด้านการคมนาคม - สามารถติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน แต่ถนนยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร
- ด้านไฟฟ้า - มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน มีโทรศัพท์ และที่ทำการไปรษณีย์ ๑ แห่ง
- สถานศึกษา - มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๖ แห่ง
 - มีโรงเรียนประถมศึกษา ๕ แห่ง
 - โรงเรียนขยายโอกาส ๑ แห่ง

- ด้านสาธารณสุข - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ๑ แห่ง ที่พอจะรับมือกับการ ระบาดของโรค การดูแล อนามัยแม่และเด็กการสร้างภูมิคุ้มกันโรคซึ่งจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในระดับหนึ่ง

2.3.11 การให้บริการของเทศบาล

1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนามีศูนย์อินเทอร์เน็ตให้บริการฟรีเพื่อเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลและให้ความรู้แก่บุคคลภายนอก

1.1 เพื่อให้มีที่ค้นหาหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ วารสาร บทความ เอกสาร ทางด้านวิชาการ ทางการบริหารด้านต่าง ๆ กฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

1.2 เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษา หาความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทางราชการและ ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และลูกจ้าง ประชาชนโดยทั่วไป นักเรียน นักศึกษา

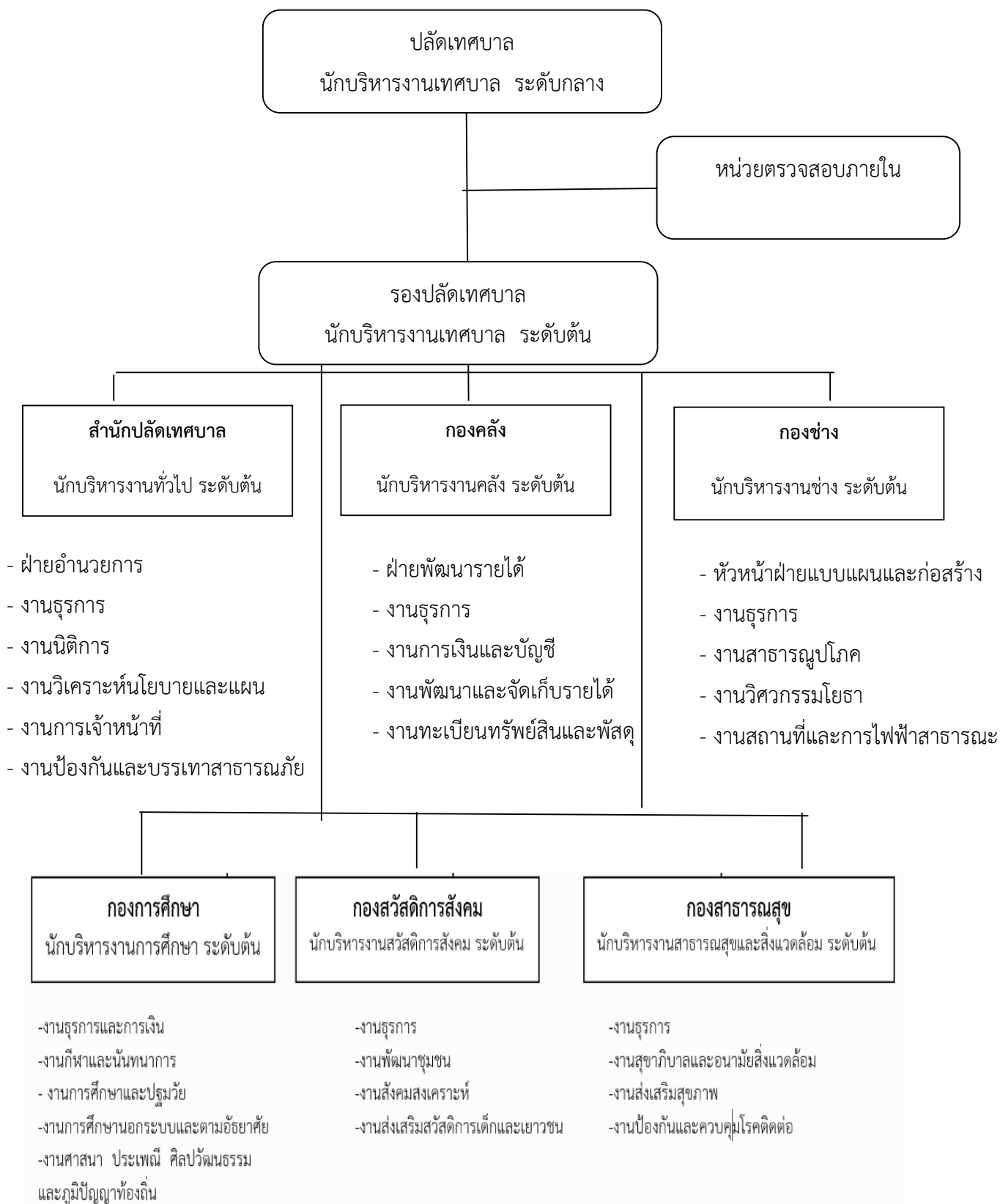
1.3 เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 และเป็น ศูนย์ข้อมูลของเทศบาล เปิดให้บริการ ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 น - 16.30 น.

2. **การจัดการขยะมูลฝอย** เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มี รถเก็บขนขยะมูลฝอย จำนวน 1 คัน และมีการจัดทำโครงการธนาคารขยะที่สามารถลดปริมาณขยะในพื้นที่ได้เป็นจำนวนมาก สามารถแก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

3. **ศูนย์บริการประชาชน** เทศบาลได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการในเรื่องการบริการ สาธารณะต่างๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆและ การรับ เรื่องรื้อรื้อทุกรื้อเรียนของประชาชนทั่วไป การบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ซึ่งสถานที่ตั้งของ ศูนย์บริการเทศบาลฯได้จัดตั้งไว้ให้บริการบริเวณอาคารสำนักงานเทศบาลฯ และชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอ อากาศอำนวย

4. **การดับเพลิง** หรือการบรรเทาสาธารณภัย มีพนักงานดับเพลิงจำนวน 10 นาย แบ่งเป็นพนักงานสามัญ 4 นาย ลูกจ้างประจำ 8 นาย ลูกจ้างตามภารกิจ 6 นาย และมีรถยนต์ดับเพลิง 1 คัน วิหตุสื่อสาร 10 เครื่อง น้ำยาดับเพลิงเคมี 10 เครื่อง ชุดผจญเพลิงในอาคารพร้อมเครื่องช่วยหายใจ 2 ชุด และมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในโครงการการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจำนวน 211 คน

2.3.12 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ภัทรวรรณ สำราญแล และคณะ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2560 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของงานที่ให้บริการ จากจำนวนประชากร จำนวน 6,265 คน ที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแวง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อยู่ในระดับมาก และงานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 และรองลงมาคืองานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 และด้านการโยธา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,800 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.90) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี (ร้อยละ 30.20) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 66.30) ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 66.80) มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท (ร้อยละ 37.10) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลพัฒนาเฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 55.40) โดยมาติดต่อขอรับบริการที่ส่วนการคลัง (ร้อยละ 69.50) และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลพัฒนาจากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชนและเพื่อนบ้าน (ร้อยละ 98.70)

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพัฒนาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านการจัดเก็บภาษีป้ายและงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.39 โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านงานสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02โดยด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรนำสารสนเทศและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการให้บริการจัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่าง ให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับ ห้องน้ำที่สะอาด และที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรการปรับปรุงบริการ ให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ในครั้งเดียว

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

อัษฎา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทองโขง อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยบริการที่มีต่อประชาชนจำแนกเป็น 7 ด้านคือ 1)การให้บริการอย่างเสมอภาค 2)การให้บริการที่ตรงเวลา 3)การให้บริการอย่างเพียงพอ 4)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5)การให้บริการที่มีความก้าวหน้า 6)การให้บริการอย่างถูกต้องและ 7)การให้บริการที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันแต่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านกลับแสดงให้เห็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มากกว่าแตกต่างไปจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ในขณะที่เมื่อพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรง

เวลาด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลมากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้

เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการบริหารที่ดีของเทศบาล 3) สังคม/คุณภาพชีวิต 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

อาภารัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอลำทะเมนชัยจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอลำทะเมนชัยจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอลำทะเมนชัยจังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอลำทะเมนชัย จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้วระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้

บริการคือตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สะอาด สุขเสดาะ และคณะ (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอมมหาชัย จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม – มหาชัย มาก่อน โดยใช้บริการเที่ยวเรือไป – กลับ 1 เที่ยวต่อวัน ใช้เวลาเดินทางมาที่ท่าเรือประมาณ 16-30 นาที วัตถุประสงค์ในการเดินทางข้ามฟากเพื่อไปทำงาน ผู้ใช้บริการไม่เคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุและไม่เคยเจอเรือเสียกลางทางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับแรงงใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย และความรวดเร็วตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมากการวิเคราะห์ระดับแรงงใจของผู้ใช้บริการ มีแรงงใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นแรงงใจด้านการให้บริการมีกำหนดเวลาแน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง แรงงใจด้านมีความสะอาด พนักงานขับเรือและพนักงานเก็บเงินค่าโดยสารมีความสุภาพ อยู่ในระดับน้อย ส่วนแรงงใจในการใช้บริการเพราะมีความจำเป็นตามวิถีชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยเรื่องเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือเทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

กิจวิธี รัตนแก้ว (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการพูดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ซึ่งปัจจัยหลายๆด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ดังนั้นทีมผู้วิจัยได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน มาเป็นตัวแปรในการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน รวม 8,996 คน ในเขตพื้นที่ 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านถ้ำเต่า บ้านโนนจำปา บ้านดอนทอย บ้านหนองผือ บ้านนาดอกไม้ บ้านหนองสนุก บ้านหนองสามขา บ้านนาดอกไม้(หมู่ 8) บ้านสามัคคี และบ้านโนนจำปา (หมู่ 10)

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้วิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane , 1967) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1+N (e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{8,996}{1+8,996 (0.05)^2} = 383 \text{ คน}$$

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	กลุ่มตัวอย่าง
		ชาย	หญิง		
1	บ้านถ้ำเต่า	439	483	922	40
2	บ้านโนนจำปา	355	392	747	35
3	บ้านดอนทอย	530	517	1,047	45
4	บ้านหนองผือ	491	502	993	45
5	บ้านนาดอกไม้	537	539	1,076	48
6	บ้านหนองสนุก	452	452	904	40
7	บ้านหนองสามขา	440	413	853	38
8	บ้านนาดอกไม้	479	457	936	41
9	บ้านสามัคคี	369	380	749	34
10	บ้านโนนจำปา	379	390	769	34
รวมทั้งสิ้น		4,454	4,471	8,996	400

โดยประมาณการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นโดยประมาณ 400 ชุด และวิธีการสำรวจด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จึงสามารถอธิบายได้ว่าจำนวนตัวอย่างและผลการวิเคราะห์สามารถเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้และอธิบายความพึงพอใจของประชากรที่ศึกษาได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือนโดยประมาณ จำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบปี และงานที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งสอบถามงานที่รับบริการ

จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยวัดระดับความพึงพอใจต่องานในแต่ละด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ รวมจำนวนข้อในแต่ละด้าน 26 ข้อ รวมทั้งหมดเป็น 104 ข้อ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสามัคคี อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในรอบปีที่ผ่านมา ในด้านผลงานที่ประทับใจหรือข้อควรปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 กระบวนการประเมินผล

3.2.2.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการ

ประเมินผล

- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.2.2.2 การพัฒนารอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.2.2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.2.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและประเมินผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการในเทศบาลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ตอบแบบสอบถาม

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นักวิจัยและทีมวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยให้คะแนนเป็น 5 คะแนน 4 คะแนน 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน แบ่งเป็นระดับดังนี้

ระดับ 5	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ระดับ 4	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ระดับ 3	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 2	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ระดับ 1	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้อัตราภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00–1.80	หมายถึง	พื่อน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81–2.60	หมายถึง	พื่อน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61–3.40	หมายถึง	พื่อปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41–4.20	หมายถึง	พื่อมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21–5.00	หมายถึง	พื่อมากที่สุด

การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พื่อน้อยที่สุด พื่อน้อย พื่อปานกลาง พื่อมาก และพื่อมากที่สุด แปลผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านจำนวนรวม 8,996 คน ในพื้นที่ 10 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้ หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้ หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี และหมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้จำนวน 400 ชุด คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
4. งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

โดยที่ผลศึกษานำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินแบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ จำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบปี และงานที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ในรอบปีที่ผ่านมา ในด้านผลงานที่ประทับใจหรือข้อควรปรับปรุงแก้ไข

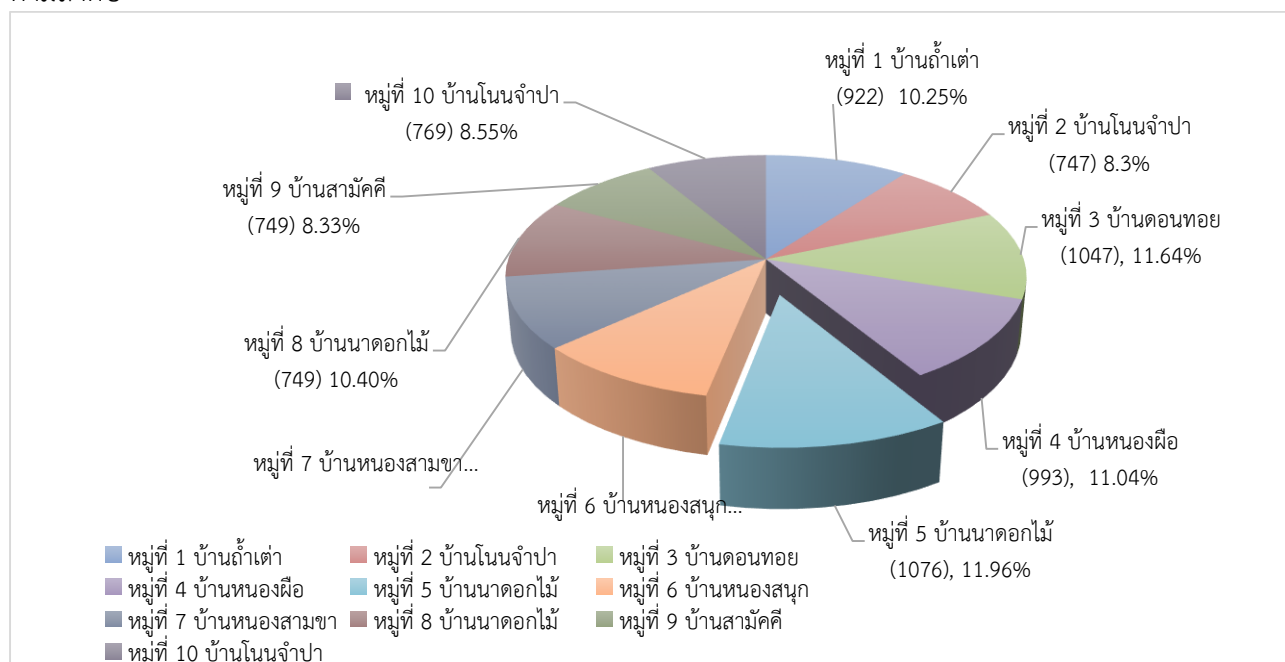
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ประชากรทั้งหมด/คน	กลุ่มตัวอย่าง/ครัวเรือน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า	922	40	10.0
หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา	747	35	8.8
หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย	1,047	45	11.3
หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ	993	45	11.3
หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้	1,076	48	12.0
หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก	904	40	10
หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา	853	38	9.5
หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้	936	41	10.3
หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี	749	34	8.5
หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา	769	34	8.5
รวม	8,996	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้ คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมาคือ หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ คิดเป็นร้อยละ 11.3 และจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี และหมู่ที่ 10 บ้านจำปา คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

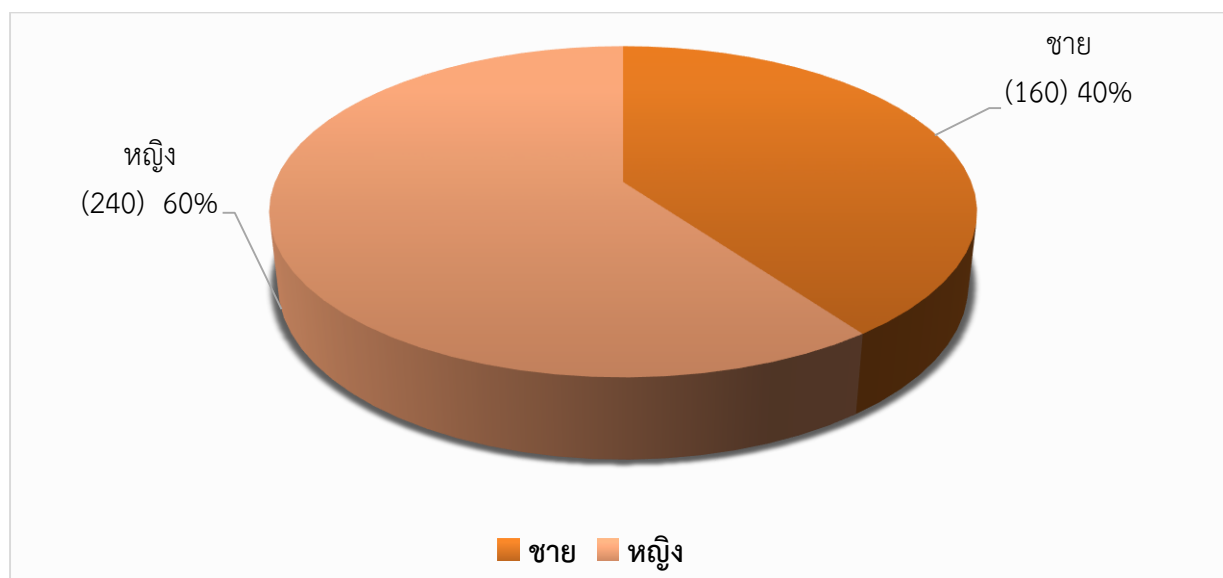


ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	160	40.00
หญิง	240	60.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

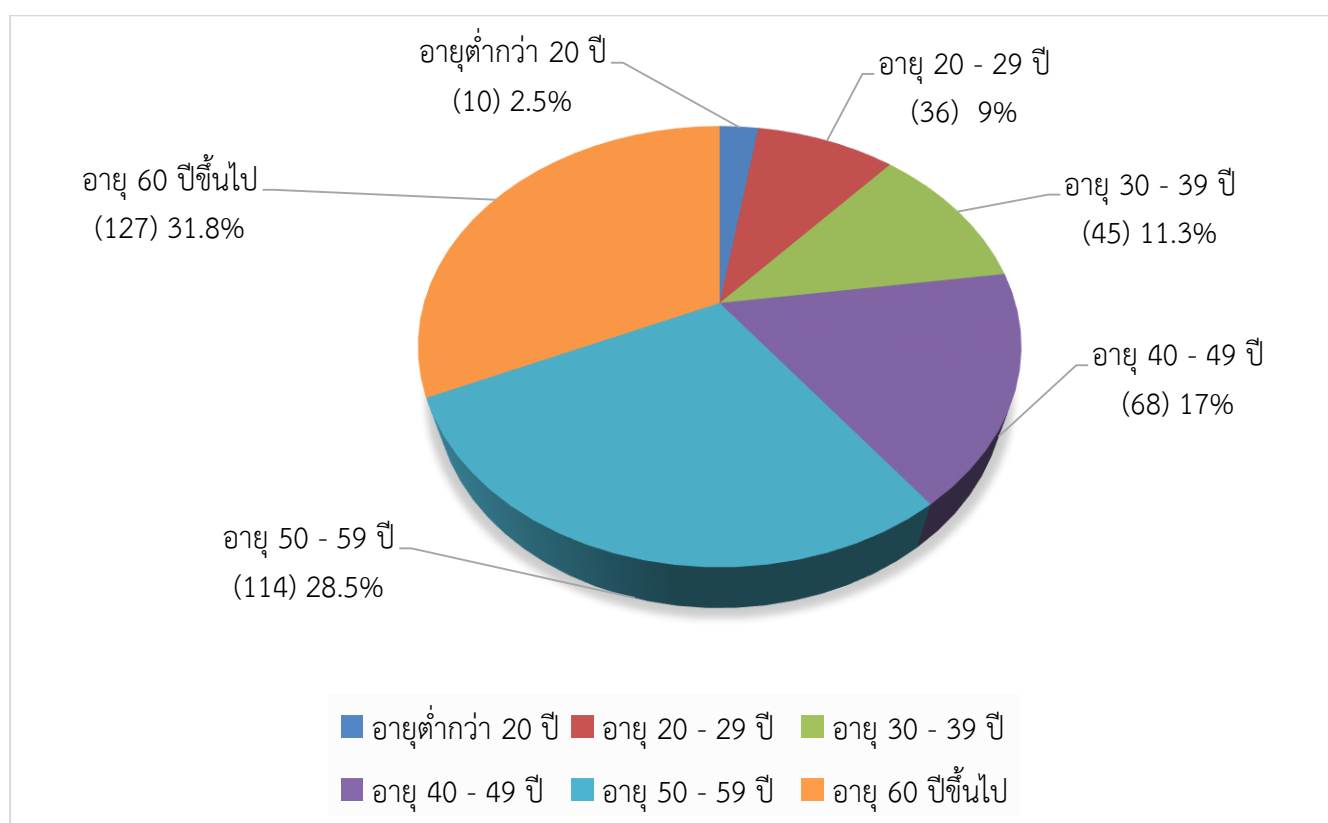


ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	10	2.5
20 - 29 ปี	36	9.0
30 - 39 ปี	45	11.3
40 - 49 ปี	68	17.0
50 - 59 ปี	114	28.5
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	127	31.8
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ช่วงอายุ อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 อายุ 20 -29 ปีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

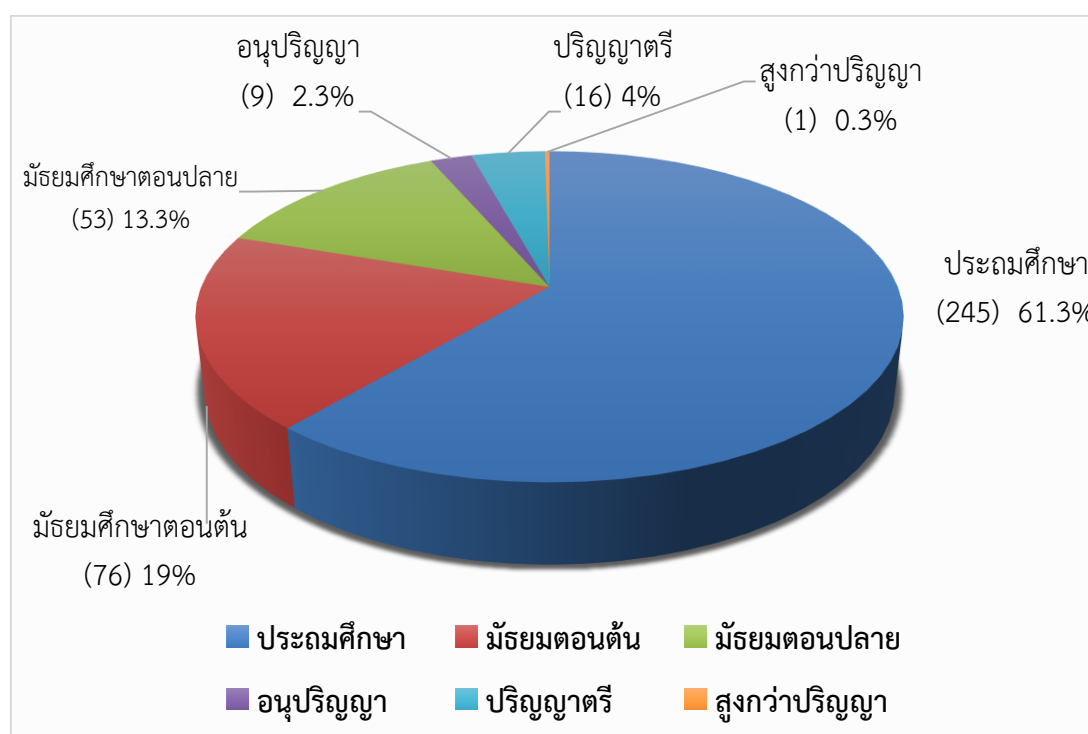


ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	245	61.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	53	13.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	9	2.3
ปริญญาตรี	16	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

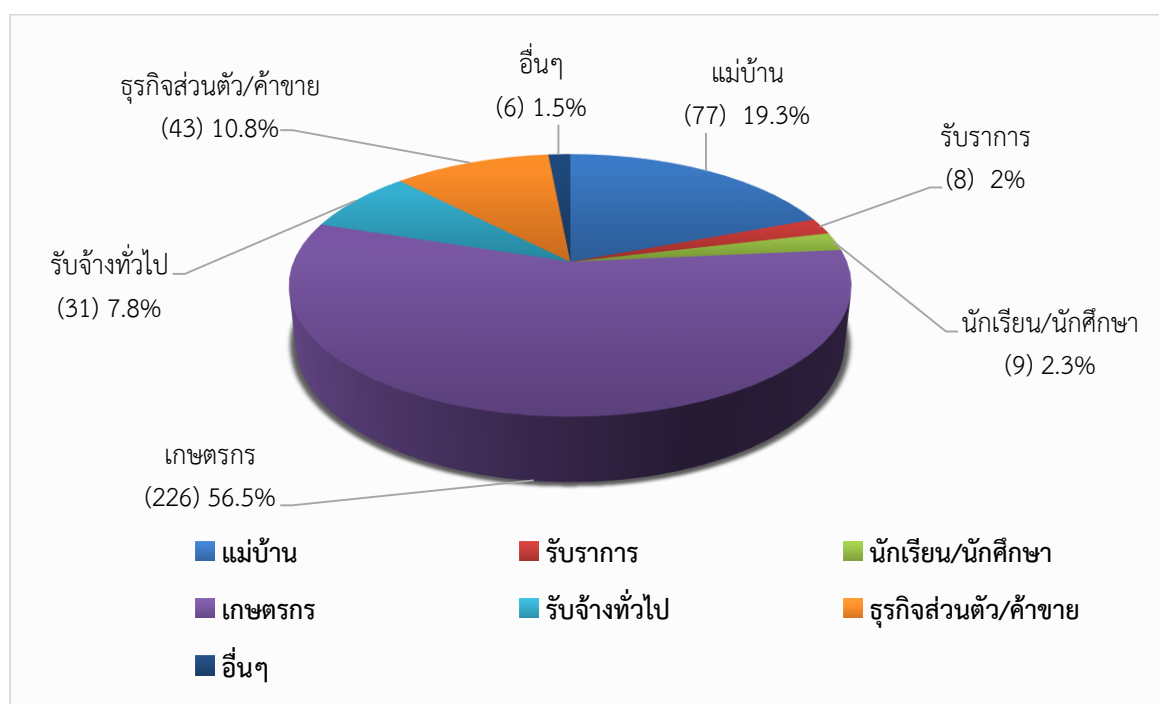


ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	77	19.3
รับราชการ	8	2.0
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.3
เกษตรกร	226	56.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0
รับจ้างทั่วไป	31	7.8
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	43	10.8
อาชีพอื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ประกอบอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

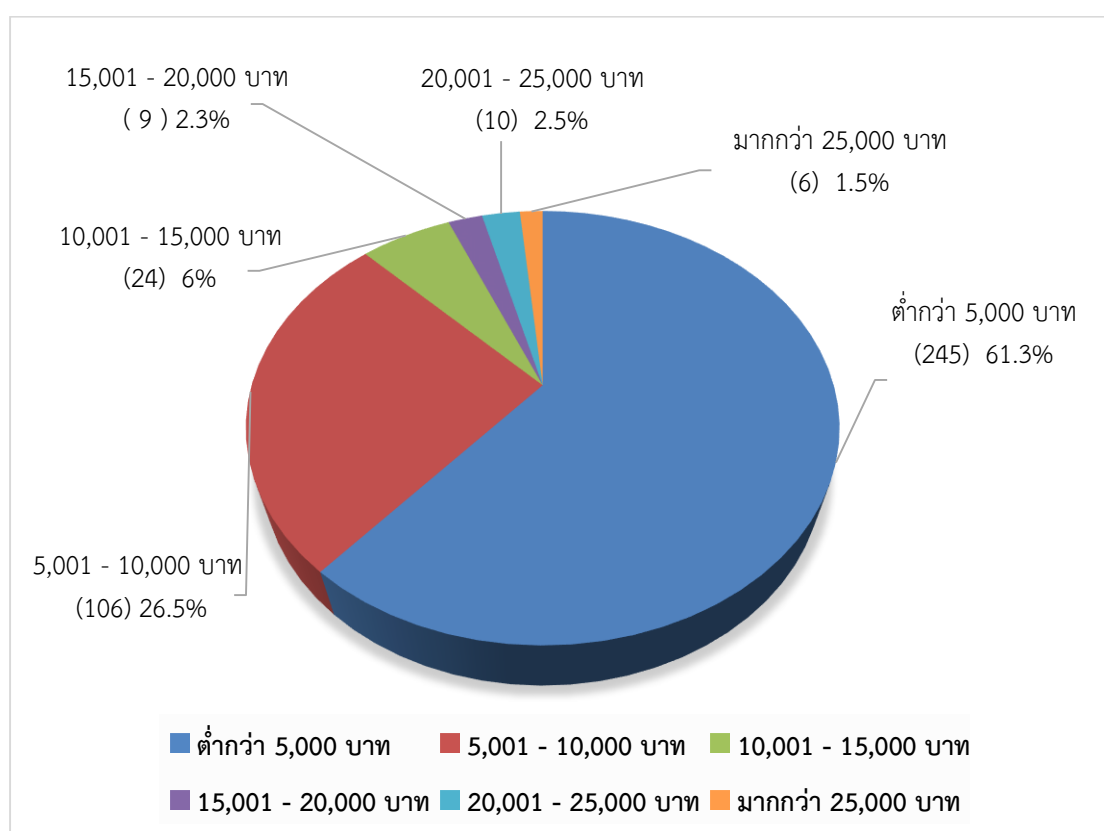


ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	245	61.3
5,001 - 10,000 บาท	106	26.5
10,001 - 15,000 บาท	24	6.0
15,001 - 20,000 บาท	9	2.3
20,201 - 25,000 บาท	10	2.5
มากกว่า 25,000 บาท	6	1.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนประมาณ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 รายได้ต่อเดือนประมาณ 20,201 - 25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 รายได้ต่อเดือนประมาณ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และรายได้มากกว่าเดือนละ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

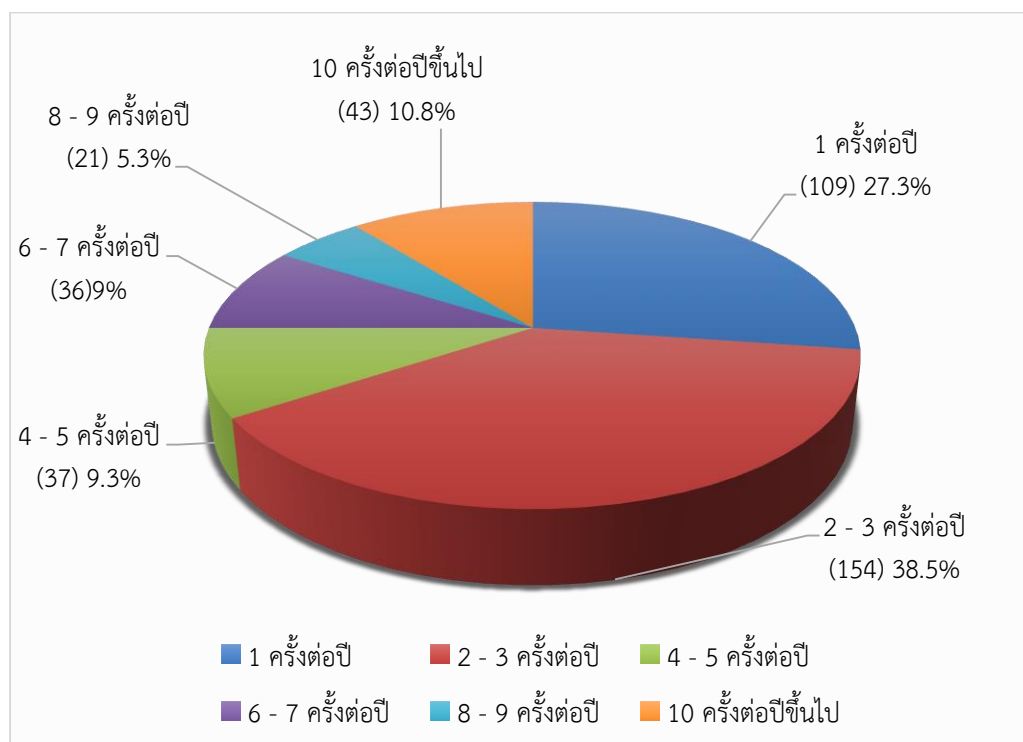


ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ จากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุพรรณบุรี ในรอบ 1 ปี

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	109	27.3
2-3 ครั้งต่อปี	154	38.5
4-5 ครั้งต่อปี	37	9.3
6-7 ครั้งต่อปี	36	9.0
8-9 ครั้งต่อปี	21	5.3
10 ครั้งขึ้นไป ต่อปี	43	10.8
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุพรรณบุรีในรอบ 1 ปีมีการรับบริการส่วนมากจำนวน 2 -3 ครั้งต่อปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาใช้บริการ 1 ครั้งต่อปีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ใช้บริการมากกว่า 10 ขึ้นไปต่อปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ใช้บริการ 4 – 5 ครั้งต่อปีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ใช้บริการ 6 – 7 ครั้งต่อปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ใช้บริการ 8 – 9 ครั้งต่อปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

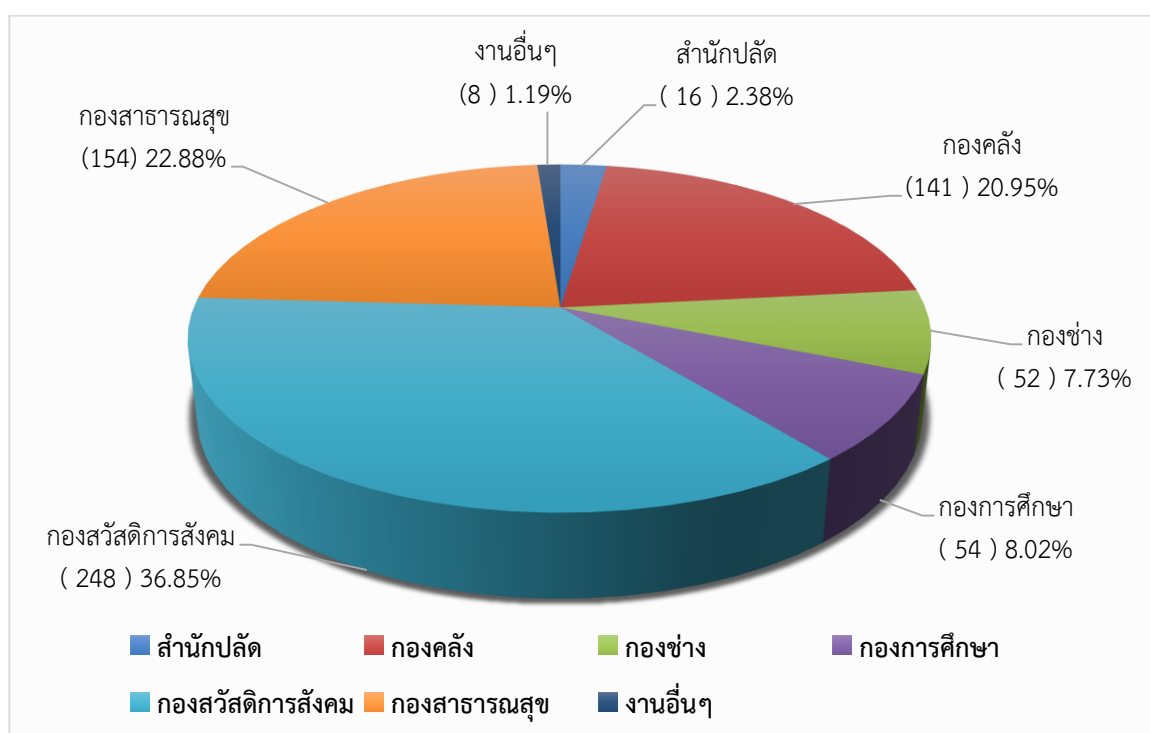


ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ จากเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุพรรณบุรี ในรอบ 1 ปี

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ

ส่วนงาน	จำนวนที่เลือก (กลุ่มตัวอย่าง 400 คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	16	2.38
กองคลัง	141	20.95
กองช่าง	52	7.73
การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	54	8.02
กองสวัสดิการสังคม	248	36.85
กองสาธารณสุข	154	22.88
ส่วนงานอื่น ๆ	8	1.19
รวม	673	100.00

จากตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน เลือกตอบแบบสอบถาม จำนวน 673 ครั้ง จำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกองสวัสดิการสังคม จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 36.85 รองลงมาคือกองสาธารณสุข จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 22.88 งานกองคลัง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 งานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 8.02 งานกองช่าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73 งานสำนักงานปลัด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 และส่วนงานอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	84.60	4.23	0.78	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	84.60	4.23	0.82	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการ	83.40	4.17	0.81	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	83.60	4.18	0.80	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการ ผู้รับบริการ	83.80	4.19	0.80	มาก
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	84.00	4.2	0.81	มาก
โดยรวม	84.00	4.2	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.00 ($\bar{X} = 4.2$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน, มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.60 ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.00 ($\bar{X} = 4.2$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 ($\bar{X} = 4.19$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.60 ($\bar{X} = 4.18$) และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40 ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	82.80	4.14	0.84	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย /เอกสาร	83.2	4.16	0.88	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	83.0	4.15	0.84	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	80.8	4.04	0.99	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	80.4	4.02	0.92	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	82.4	4.12	0.87	มาก
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	82.4	4.12	0.89	มาก
โดยรวม	82.14	4.11	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานกองการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 82.14 ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.2 ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.0 ($\bar{X} = 4.15$) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก, มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 ($\bar{X} = 4.12$) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$) และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.40 ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	87.20	4.36	0.83	มากที่สุด
2. วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	87.0	4.35	0.84	มากที่สุด
3. บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	87.0	4.35	0.85	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	86.80	4.34	0.86	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	86.80	4.34	0.86	มากที่สุด
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	86.80	4.34	0.87	มากที่สุด
โดยรวม	86.93	4.35	0.85	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 86.93 ($\bar{X}$ = 4.35) เมื่อพิจารณาารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีพุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.2 ($\bar{X}$ = 4.36) รองลงมาคือ มีวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่, บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.0 ($\bar{X}$ = 4.35) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 ($\bar{X}$ = 4.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	86.20	4.31	0.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง	86.00	4.30	0.80	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85.40	4.27	0.83	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือ ให้บริการ	85.60	4.28	0.79	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และ เครื่องมือบริการ	85.00	4.25	0.83	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อ การใช้บริการ	85.00	4.25	0.80	มากที่สุด
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85.20	4.26	0.82	มากที่สุด
โดยรวม	85.49	4.28	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 85.49 ($\bar{X}$ =4.28) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.20 ($\bar{X}$ =4.31) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.00 ($\bar{X}$ = 4.3) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.60 ($\bar{X}$ =4.28) มีความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.40 ($\bar{X}$ =4.27) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.20 ($\bar{X}$ =4.26) และ“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และเครื่องมือบริการ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.00 ($\bar{X}$ =4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.00	4.20	0.81	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	82.14	4.11	0.89	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.93	4.35	0.85	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	85.49	4.27	0.81	มากที่สุด
โดยรวม	84.64	4.23	0.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการของงานกองการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.64 ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.93 ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.49 ($\bar{X} = 4.27$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.0 ($\bar{X} = 4.20$) และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.14 ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	84.60	4.23	0.77	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	84.40	4.22	0.79	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	83.80	4.19	0.81	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	83.60	4.18	0.75	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	84.40	4.22	0.78	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	84.20	4.21	0.77	มากที่สุด
โดยรวม	84.17	4.21	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.17 ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.60 ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.40 ($\bar{X} = 4.22$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 ($\bar{X} = 4.19$) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.60 ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	83.60	4.18	0.81	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย /เอกสาร	83.40	4.17	0.83	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	83.60	4.18	0.84	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	81.60	4.08	0.94	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	82.20	4.11	0.88	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	83.40	4.17	0.80	มาก
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	83.20	4.16	0.86	มาก
โดยรวม	83.00	4.15	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 83.00 ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ, มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.60 ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย /เอกสาร, ผู้ใช้บริการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวกมี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.40 ($\bar{X} = 4.17$) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.20 ($\bar{X} = 4.11$) และ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	83.20	4.16	0.80	มาก
2. วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	86.40	4.32	0.82	มากที่สุด
3. บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	86.40	4.32	0.82	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	86.20	4.31	0.84	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	86.00	4.30	0.83	มากที่สุด
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	85.60	4.28	0.84	มากที่สุด
โดยรวม	85.63	4.28	0.82	มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 85.63 ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อ
พิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ
หน้าที่, บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 86.40 ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 86.20 ($\bar{X} = 4.31$) ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 86.00 ($\bar{X} = 4.30$) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.60 ($\bar{X}$
 $= 4.28$) และพุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.20 ($\bar{X}$
 $= 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	86.80	4.34	0.78	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง	86.60	4.33	0.78	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87.00	4.35	0.81	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือ ให้บริการ	87.40	4.37	0.79	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และ เครื่องมือบริการ	87.40	4.37	0.80	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อ การใช้บริการ	87.20	4.36	0.80	มากที่สุด
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	86.60	4.33	0.78	มากที่สุด
โดยรวม	87.00	4.35	0.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 87.00 ($\bar{X}$ =4.35) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ และ“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และเครื่องมือบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.40 ($\bar{X}$ =4.37) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 ($\bar{X}$ =4.36) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.80 ($\bar{X}$ =4.34) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งมี มีความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.60 ($\bar{X}$ = 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจในด้านการทะเบียน ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.17	4.21	0.78	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	83.00	4.15	0.85	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.63	4.28	0.82	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	87.00	4.35	0.79	มากที่สุด
โดยรวม	84.95	4.25	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.95 ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.00 ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.63 ($\bar{X} = 4.28$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.17 ($\bar{X} = 4.21$) และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.00 ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	83.80	4.19	0.85	มาก
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	83.60	4.18	0.87	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	83.40	4.17	0.86	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	83.60	4.18	0.82	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	83.20	4.16	0.84	มาก
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	83.60	4.18	0.86	มาก
โดยรวม	83.53	4.18	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.53 ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน, มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.80 ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.60 ($\bar{X} = 4.18$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40 ($\bar{X} = 4.17$) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	82.80	4.14	0.81	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย /เอกสาร	83.60	4.18	0.82	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	82.80	4.14	0.82	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	81.20	4.06	0.91	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	81.60	4.08	0.87	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	83.00	4.15	0.84	มาก
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	82.60	4.13	0.85	มาก
โดยรวม	82.51	4.13	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 82.51
($\bar{X}$ =4.13) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.60 ($\bar{X}$ =4.18)
รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.00 ($\bar{X}$ =
4.15) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ, มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ
82.80 ($\bar{X}$ =4.14) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X}$ =4.13) มีการ
ให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60 ($\bar{X}$ =4.08) และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น
ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.20 ($\bar{X}$ =4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	86.00	4.30	0.85	มากที่สุด
2. วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	86.60	4.33	0.84	มากที่สุด
3. บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	86.80	4.34	0.85	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	86.60	4.33	0.87	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	86.20	4.31	0.87	มากที่สุด
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	86.00	4.30	0.87	มากที่สุด
โดยรวม	86.37	4.32	0.86	มากที่สุด

ตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 86.37 ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.80 ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่, มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.60 ($\bar{X} = 4.33$) ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.20 ($\bar{X} = 4.31$) และรองลงมาคือ พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม, มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00 ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	85.60	4.28	0.81	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง	85.00	4.25	0.84	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	86.00	4.30	0.85	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือ ให้บริการ	85.40	4.27	0.85	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และ เครื่องมือบริการ	85.40	4.27	0.82	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อ การใช้บริการ	85.40	4.27	0.83	มากที่สุด
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85.60	4.28	0.81	มากที่สุด
โดยรวม	85.49	4.28	0.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย รวมคิดเป็นร้อยละ 85.49 ($\bar{X}$ =4.28) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือความ สะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.00 ($\bar{X}$ =4.30) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง, มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.60 ($\bar{X}$ = 4.28) “ความ เพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และเครื่องมือ บริการ, ,การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.40 ($\bar{X}$ =4.27) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.00 ($\bar{X}$ =4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสกลนคร

งานด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	83.53	4.18	0.85	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	82.51	4.13	0.84	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.37	4.32	0.86	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	85.49	4.27	0.81	มากที่สุด
โดยรวม	84.48	4.22	0.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.48 ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.37 ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.49 ($\bar{X} = 3.72$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.53 ($\bar{X} = 4.18$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.51 ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	85.00	4.25	0.84	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	84.00	4.20	0.87	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	84.40	4.22	0.87	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	84.80	4.24	0.86	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ	85.00	4.25	0.86	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	83.40	4.17	0.86	มาก
โดยรวม	84.43	4.22	0.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.43 ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.00 ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.80 ($\bar{X} = 4.24$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ($\bar{X} = 4.22$) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.00 ($\bar{X} = 4.20$) และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40 ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	83.80	4.19	0.86	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	84.20	4.21	0.89	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	82.40	4.12	0.86	มาก
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	83.20	4.16	0.95	มาก
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	84.00	4.20	0.92	มาก
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	84.00	4.20	0.88	มาก
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	86.00	4.30	0.89	มากที่สุด
โดยรวม	83.94	4.20	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชนด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 83.94 ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00 ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21$) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ, เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก, เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.00 ($\bar{X} = 4.20$) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$) และ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	86.60	4.33	0.82	มากที่สุด
2. วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	86.60	4.33	0.85	มากที่สุด
3. บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	86.80	4.34	0.84	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	86.60	4.33	0.85	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	87.00	4.35	0.86	มากที่สุด
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	86.60	4.33	0.88	มากที่สุด
โดยรวม	86.70	4.34	0.85	มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 86.70 ($\bar{X}$ =4.34) เมื่อพิจารณาารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.00 ($\bar{X}$ =4.35) รองลงมาคือ บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.80 ($\bar{X}$ = 4.34) และรองลงมาคือ พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม, วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่, มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.60 ($\bar{X}$ =4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการ เด็กและเยาวชน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	86.20	4.31	0.81	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง	86.40	4.32	0.85	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	86.60	4.33	0.87	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือ ให้บริการ	86.20	4.31	0.88	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และ เครื่องมือบริการ	86.00	4.30	0.87	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อ การใช้บริการ	85.80	4.29	0.89	มากที่สุด
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	86.40	4.32	0.86	มากที่สุด
โดยรวม	86.23	4.31	0.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสามัคคีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 86.23 ($\bar{X}$ =4.31) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.60 ($\bar{X}$ =4.33) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 ($\bar{X}$ =4.32) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.20 ($\bar{X}$ = 4.21) “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์และเครื่องมือบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00 ($\bar{X}$ =4.30) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.80 ($\bar{X}$ =4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ระดับความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสกลนคร

งานด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.43	4.22	0.86	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	83.94	4.20	0.89	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.70	4.34	0.85	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	86.23	4.31	0.86	มากที่สุด
โดยรวม	85.33	4.27	0.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.33 ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.70 ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.23 ($\bar{X} = 4.31$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.43 ($\bar{X} = 4.22$) และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.94 ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 4.29 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ/ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
งานด้านการศึกษา				
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.00	4.20	0.81	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	82.14	4.11	0.89	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.93	4.35	0.85	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	85.49	4.27	0.81	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	84.64	4.23	0.84	มากที่สุด
รวม	84.64	4.23	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.64 ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.93 ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.49 ($\bar{X} = 4.27$) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.64 ($\bar{X} = 4.23$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.14 ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านทะเบียน				
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.17	4.21	0.78	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	83.00	4.15	0.85	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.63	4.28	0.82	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	87.00	4.35	0.79	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	84.95	4.25	0.81	มากที่สุด
รวม	84.95	4.25	0.81	มากที่สุด

ตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.95 ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.00 ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.63 ($\bar{X} = 4.28$) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.49 ($\bar{X} = 4.27$) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.95 ($\bar{X} = 4.25$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.17 ($\bar{X} = 4.21$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.00 ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ				
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	83.53	4.18	0.85	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	82.51	4.13	0.84	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.37	4.32	0.86	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	85.49	4.27	0.81	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	84.48	4.22	0.84	มากที่สุด
รวม	84.48	4.22	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.48 ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.37 ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.49 ($\bar{X} = 4.27$) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.48 ($\bar{X} = 4.22$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.53 ($\bar{X} = 4.18$) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.51 ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

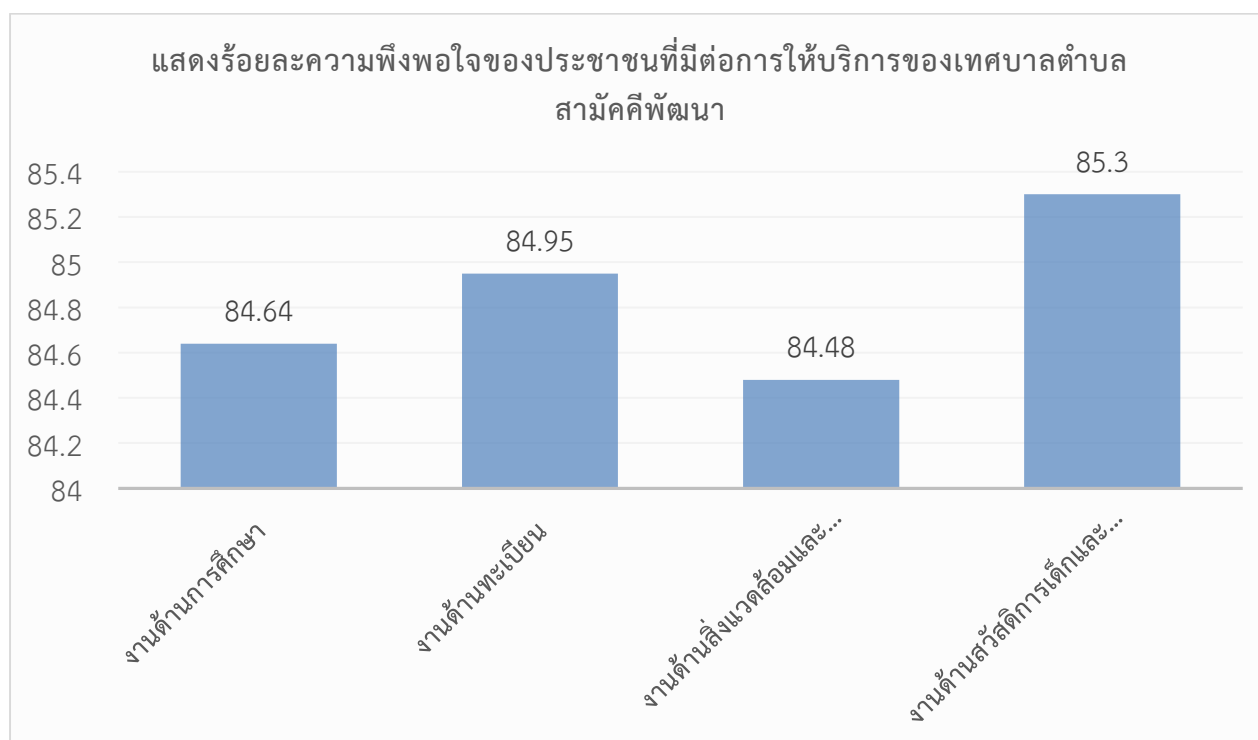
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน				
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	84.43	4.22	0.86	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	83.94	4.20	0.89	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.70	4.34	0.85	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	86.23	4.31	0.86	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	85.33	4.27	0.86	มากที่สุด
รวม	85.30	4.30	0.90	มากที่สุด

ตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชนของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.30 ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.70 ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.23 ($\bar{X} = 4.31$) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.33 ($\bar{X} = 4.27$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.43 ($\bar{X} = 4.22$) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.94 ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อคุณภาพของการให้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	84.64	4.23	0.84	มากที่สุด
งานด้านทะเบียน	84.95	4.25	0.81	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	84.48	4.22	0.84	มากที่สุด
งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน	85.30	4.30	0.90	มากที่สุด
สรุปคุณภาพงานของเทศบาลตำบล	84.85	4.24	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ 4.33 พบว่า ภาพรวมของผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.85 ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.30 ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.95 ($\bar{X} = 4.25$) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.64 ($\bar{X} = 4.23$) และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.48 ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ



ภาพที่ 4.9 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในรอบปีที่ผ่านมา

หมู่ที่ 1 บ้านถ้ำเต่า

- ควรจัดรถรับส่งนักเรียนที่ไปเรียนที่ศูนย์ของเทศบาลตำบลอย่างต่อเนื่องเพราะผู้ปกครองส่วนมากมีปัญหาเรื่องการรับส่งบุตรหลาน
- ถนนทางเข้าหมู่บ้านเส้นปู้ตา ชำรุด ขาดการซ่อมบำรุงมาเป็นเวลานาน ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
- น้ำประปาไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น

หมู่ที่ 2 บ้านโนนจำปา

- น้ำประปามีกลิ่นเหม็นไม่สะอาด อยากให้เพิ่มคลอรีน
- ทางระบายน้ำตามถนนหนทางในหมู่บ้าน
- ไฟส่องสว่างตามถนนในหมู่บ้าน

หมู่ที่ 3 บ้านดอนทอย

- จัดทำทางระบายน้ำในหมู่บ้าน
- ไฟส่องสว่างตามถนนในหมู่บ้านไม่เพียงพอ
- การจราจรในชุมชน ชอบช้ารวดเร็ว
- อยากให้มีการช่วยเหลือในช่วงฤดูหนาว เช่น การแจกผ้าห่ม เป็นต้น

หมู่ที่ 4 บ้านหนองผือ

- อยากให้ปรับปรุงถนนสาย ดอนทอย-หนองผือให้เสร็จ
- การจัดเก็บขยะสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ไม่เพียงพอ เพราะขยะเน่าและส่งกลิ่นเหม็น
- ความสะอาดตามถนนหนทาง (ขี้ควายเยอะมาก)
- ปรับปรุงทางระบายน้ำในหมู่บ้าน
- น้ำประปาขุ่นและมีกลิ่นเหม็น
- อยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ

หมู่ที่ 5 บ้านนาดอกไม้

- น้ำประปามีกลิ่นเหม็นไม่สะอาด อยากให้เพิ่มคลอรีน
- ทางระบายน้ำตามถนนหนทางในหมู่บ้าน
- อยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ

หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนุก

- อยากให้ทางเทศบาลออกมาพบปะกับชาวบ้านบ้างไม่ใช่ประชาสัมพันธ์ผ่านเพียงหอกระจายข่าวของผู้ใหญ่บ้าน
- น้ำประปาเวลารั่วเสียหรือท่อแตกแจ้งไปแล้วมาซ่อมช้ามาก น้ำประปาก็ขุ่นมีกลิ่นเหม็น อยากให้เพิ่มคลอรีน
- การเก็บขยะสัปดาห์ละ 1 ครั้งไม่เพียงพอเพราะขยะส่งกลิ่นเน่าเหม็น
- ไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ ในหมู่บ้านไม่เพียงพอ
- ผู้ดูแลเด็กในสถานศึกษาอ่อนวัยเรียนพูดจาไม่สุภาพ อยากให้ปรับปรุง
- ถ้าน้ำประปาจะไม่ไหลควรประกาศแจ้งให้ชาวบ้านรับทราบล่วงหน้าด้วย

หมู่ที่ 7 บ้านหนองสามขา

- ปรับปรุงทางระบายน้ำในหมู่บ้าน
- น้ำประปาไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็นอยากให้เพิ่มคลอรีน
- เก็บขยะไม่เรียบร้อย เก็บไม่หมด

หมู่ที่ 8 บ้านนาดอกไม้

- การจัดเก็บขยะสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ไม่เพียงพอ เพราะขยะเน่าและส่งกลิ่นเหม็น เก็บไม่หมด
- ปรับปรุงทางระบายน้ำในหมู่บ้าน
- น้ำประปาขุ่นและมีกลิ่นเหม็น
- อยากให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ

หมู่ที่ 9 บ้านสามัคคี

- น้ำประปามีกลิ่นเหม็นไม่สะอาด อยากให้เพิ่มคลอรีน
- ทางระบายน้ำตามถนนหนทางในหมู่บ้าน
- อยากให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ

หมู่ที่ 10 บ้านโนนจำปา

- น้ำประปามีกลิ่นเหม็นไม่สะอาด อยากให้เพิ่มคลอรีน
- ทางระบายน้ำตามถนนหนทางในหมู่บ้าน
- อยากให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ
- การแจ้งซ่อมต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ควรออกมาดำเนินการให้รวดเร็วกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปผลการศึกษาลำดับ ดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
4. งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จาก 10 หมู่บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60 ปี ขึ้นไป ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแวง โดยเฉลี่ย 2 -3 ครั้งต่อปี และส่วนงานสวัสดิการสังคมเป็นส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการมากที่สุด ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 งานบริการ ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ในภาพรวมของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.30 ($\bar{X}$ = 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.70 ($\bar{X}$ = 4.34) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.23 ($\bar{X}$ = 4.31) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.33 ($\bar{X}$ = 4.27) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.43 ($\bar{X}$ = 4.22) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.94 ($\bar{X}$ = 4.20) ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีเฉลี่ยร้อยละ 84.85 ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.30 ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.95 ($\bar{X} = 4.25$) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.64 ($\bar{X} = 4.23$) และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.48 ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีศักยภาพในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง มีความยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ผลของการศึกษาความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน เมื่อพิจารณาในงานแต่ละด้าน สูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน งานการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยเรียงตามลำดับมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ส่วนความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวรรณ สำราญเลข (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องขนาดพื้นที่กว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง และอาคารสถานที่มีความมั่นคง ตกแต่งสวยงาม และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก ทุกด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ความรวดเร็วที่ให้บริการ จัดสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรุณี สิงห์นิล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด อยากให้เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา ออกให้บริการนอกสถานที่ และให้บริการหลังเลิกงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านช่องทางการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสรุป เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญความพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพิจารณาปรับปรุง สรุปเป็นภาพรวมมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ควรจัดรถรับส่งนักเรียนที่ไปเรียนที่ศูนย์ของเทศบาลตำบลอย่างต่อเนื่องเพราะผู้ปกครองส่วนมากมีปัญหาเรื่องการรับส่งบุตรหลาน
- ทางระบายน้ำตามถนนในหมู่บ้าน และถนนในการคมนาคมควรมีการปรับปรุง โดยเฉพาะถนนสายดอนทอย-หนองผือ ให้เสร็จสิ้น และจัดการเรื่องความสะอาดตามถนน (ขี้ควายเยอะมาก)
- ไฟส่องสว่างตามถนนในหมู่บ้าน ซอยต่าง ๆ ในหมู่บ้านไม่เพียงพอ
- อยากให้มีการช่วยเหลือในช่วงฤดูหนาว เช่น การแจกผ้าห่ม เป็นต้น

- อยากให้ทางเทศบาลออกมาพบปะกับชาวบ้านบ้างไม่ใช่ประชาสัมพันธ์ผ่านเพียงหอกระจายข่าวของผู้ใหญ่บ้าน
- การจัดเก็บขยะสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ไม่เพียงพอ เพราะขยะเน่าและส่งกลิ่นเหม็น เก็บไม่หมด
- การแจ้งซ่อมต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ควรออกมาดำเนินการให้รวดเร็วกว่านี้
- น้ำประปาไม่สะอาด ชุ่น มีกลิ่นเหม็น อยากให้เพิ่มคลอรีน
- ถ้าน้ำประปาจะไม่ไหลควรประกาศแจ้งให้ชาวบ้านรับทราบล่วงหน้าด้วย

บรรณานุกรม

- กฎหมายเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. <www.sri.cmu.ac.th/~srilocal/knowns/law.html>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2561)
- กมล กิจจักษ์.(2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ30บาทรักษาทุกโรคสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาตำบลหนองบอนอำเภอบ่อไร่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมส่งเสริมการปกครอง.(2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนงานวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง. <www.dla.go.th>สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2561.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2548). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มปท.
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2546). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์.
- กิจวิธ รัตน์แก้ว (2545) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรรยา ไชยศรี และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยแลนด์สเมลดึงแอนด์รีไฟนิ่ง จำกัด (ไทยชาร์โก้)”, วิทยานิพนธ์ พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์.(2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณบาล เทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดลพบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรินิ เดชจินดา. (2535). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf>.
- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิชเนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ฐิตินันต์ เดชะคุปต์. (2545) จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ.<<http://www.research.doae.go.th/Textbook>>. (สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2561)

- ถาวร โพธิสมบัติ. (2535). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์.(2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพรัตน์ หวลระลึก (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอยะนิงครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอสว่างวีรวัฒน์ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). *การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ประชากร พัฒนากุล และคณะกรมการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). *การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัครและการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารหัส 49 และ 50*. กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). (ที่มา: <http://www.samakkeephattana.go.th> สืบค้น ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2561)
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภากรณ์ น้าว้า และศิริวิมล วันทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา : โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ภัทรวรรณ สำนานเลข และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2560*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- วรวิมล สิงห์นิล. (2551). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบัวบอ จังหวัดหนองคาย*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราณี เขาวนปรีชา. (2538). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานีนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิชชุกร นาคนน. (2550). *การเมืองการปกครอง*. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม.(2541). *องค์การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง : กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทรายอำเภอเมืองตราดจังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศจี โพธิ์ปักย์. (2538). *ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก้อท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน.
- ศิริพร ตันติพลวนิช. (2538). *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ*. เอกสารประกอบการประชุมเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน วันที่ 21 – 23 สิงหาคม 2538. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สง่า ภู่องรงค์. (2540). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. <www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561)
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. .
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). *การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ*. วารสารราชบัณฑิตสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่สอง (เมษายน-มิถุนายน), 342-361.
- สอาด สุขเสตะ และคณะ.(2553). *พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สันทิต เสริมศรี. (2539). *ประชากรศาสตร์ทางสังคม*. นครปฐม : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *การปกครองส่วนท้องถิ่นและอาทหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน*. สำนักการพิมพ์ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี
- สุชานาฏ ประพิตรไพศาล. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีศึกษา : ลูกค้าโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*.” ปริญญานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปันมา.(2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- อนุเทพ เบื่องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). สาขาวิชาศิลปศึกษา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- อมร รักษาสัตย์.(2536). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7.
- อัญญา ไทบุญ. (2549). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อัญญา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบอำเภอโคกศรีสุพรรณจังหวัดสกลนคร.วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,ปีที่ 11 ฉบับที่ 53 เมษายน – มิถุนายน,หน้า 65-72.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จ.บึงกาฬ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อาภารัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์, ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองถิ่น. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร, หน้า 98.
- Aday Lu Ann, and R. Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Maslow. A ., (1943). *A theory of human motivation Psychological Review* 50, (N.Y. McGraw – Hill)
- Maslow, A. (1970). *Motivation & Personality*. New York: Harper and Row Publishers”
- Millet, John D. (1954). *Management in the public Service*. New York : McGraw-Hall.
- Wolman, Thomus E., (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973)
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*, 2ed. N.Y. Harper and Row.



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย✓ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 29 ปี () 30 - 39 ปี
() 40 - 49 ปี () 50 - 59 ปี () อายุ 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย
() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() แม่บ้าน () รับราชการ () นักเรียน / นักศึกษา
() เกษตรกร () พนักงานรัฐวิสาหกิจ () รับจ้างทั่วไป
() ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 - 10,000 บาท () 10,001 - 15,000 บาท
() 15,001 - 20,000 บาท () 20,201 - 25,000 บาท () มากกว่า 25,000 บาท

6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการจากของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1 ครั้งต่อปี () 2 - 3 ครั้งต่อปี () 4 - 5 ครั้งต่อปี
() 6 - 7 ครั้งต่อปี () 8 - 9 ครั้งต่อปี () 10 ครั้งต่อปี ขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่ของเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() สำนักปลัด () กองคลัง () กองช่าง
() กองการศึกษา () กองสวัสดิการสังคม () กองสาธารณสุข
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านทะเบียน

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/และเครื่องมือให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา มีผลงานด้านใดที่ท่านประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีสิ่งใดที่เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนาควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล
เทศบาลตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร











