ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

THE EFFECTIVENESS OF THE PROVISION OF SERVICES OF TAMBON DONGYEN MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, MUKDAHAN PROVINCE

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

THE EFFECTIVENESS OF THE PROVISION OF SERVICES OF TAMBON DONGYEN MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, MUKDAHAN PROVINCE

PHRAMAHA TECHIN SIDDHÂBHÎBHÛ (PAKA)

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for the Degree of
Master of Arts
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E.2011

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ผู้วิจัย : พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา)

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร. สุรพล สุยะพรหม พธ.บ., M.A., Ph.D.(Pol.Sc.)

: อาจารย์ พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตฺติปญฺโญ ประโยค ๑-๒, น.ธ.เอก, พธ.บ., (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)

: อาจารย์ ดร. พิเชฐ ทั่งโต พ.ม.ช.,พธ.บ.,M.A.,Ph.D.(Pub. Adm.)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๕

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร (๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ (๓) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ วิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓.๕๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ =๓.๕๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =๓.๕๑) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =๓.๔๙) อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน

ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

Thesis Title : The Effectiveness of the Provision of Services of Tambon Dongyen Municipality, Muang District, Mukdahan Province

Researcher : Phramaha Techin Siddhâbhîbhû (PaKa)

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr. Surapon Suyaprom B.A., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)

: Phrakrusangharak Kiettisak Kittipañño, B.A. (1st Class), M.A. (Soc Dev.)

: Dr. Phichet Thangto, B.A., M.A., Ph.D.(Pub. Adm.)

Date of Graduation : 20 March 2012

ABSTRACT

This research has the objectives to i) study the effectiveness of the provision of service of Tambon Dongyen Municipality, Muang District, Mukdahan Province (“the Effectiveness”); ii) compare the opinion of the people regarding the Effectiveness; and iii) investigate the problem, barrier, and provide the suggestion on the provision of service of Tambon Dongyen Municipality, Muang District, Mukdahan Province. This research was conducted by using the survey research methodology. The data were collected by questionnaire. The sampling is 370 persons who came to receive the service from Tambon Dongyen Municipality, Muang District, Mukdahan Province and was done by multistage sampling technic.

The data analysis was conducted by utilizing the program designed for social science research. The analysis for personal data is done by statistics such as mean ($\overline{X}$), percentage, average, and standard deviation (S.D.). T-test was used to test the average difference between two groups and F-test by one way analysis for variance (One-way ANOVA) was used to test the difference between of average value from three or more groups. The significant was determined at 0.05. The collected data from open ended questions was analyzed by Content Analysis Technic.

The findings of this study are as follows :

The study found that overall level of the Effectiveness is at high level ($\overline{X}$ =3.53). When considering in each aspect, most of them are at high level, which are ($\overline{X}$ =3.58) for place aspect, ($\overline{X}$ =3.51) for facilities aspect. However, in an aspect of officials providing the service the level is moderate, namely ($\overline{X}$ =3.49).

The comparison of the level of the Effectiveness by personal factor found that age difference has statistically influenced on the effectiveness at level of 0.01 whereas sex, educational level, occupation and income factors make no difference.

Regarding the problem or barrier of the provision of service of of Tambon Dongyen Municipality, Muang District, Mukdahan Province, in term of the officials, the officials do not have enough of human relation and service mind, the document explaining the process of each aspect of service is not enough. In term of venue, the overall environment is not appropriate. In term of facilities, it does not have enough staff to assist and suggest the process of the service.

And the suggestions towards the service of Tambon Dongyen Municipality, Muang District, Mukdahan Province are that i) the officials should build up their service mind; ii) in term of the venue, the overall environment should be improved and iii) in term of the facilities, there should be enough staff assisting people at information counter.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตานุเคราะห์ของคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อันประกอบด้วย อาจารย์พระครูปลัดสุรัฐ สิริปุญฺโญ Ph.D ผศ.พิเศษ ว่าที่ พ.ต. ดร. สวัสดิ์ จิรัฏฐิติกาล ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตฺติปญฺโญ และ อาจารย์ ดร. พิเชฐ ทั่งโต ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ ผศ. ผศ.ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์ ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต และ อาจารย์วันชัย สุขตาม ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธีวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยช่วยแนะนำแก้ไขให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอเจริญพรขอบคุณ คุณธิติวุฒิ หมั่นมี ที่ช่วยแนะนำเกี่ยวกับเอกสารแบบฟอร์ม และได้ตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณพระอาจารย์ทุกรูป/คน คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน และเพื่อนๆ นิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ ๕ ทุกรูป/คน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอเจริญพรขอบคุณท่านผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร และได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระเดชพระคุณพระธรรมสุธี อธิบดีสงฆ์วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ที่ปรึกษาเจ้าคณะกรุงเทพมหานคร นายกสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ขอเจริญพรขอบคุณ พ.ต.อ.หญิง ประพิศ กาฬดิษฐ์ ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษา และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อพันธุ์ ผากา คุณแม่เพื่อน ผากา และพี่ๆทุกคนที่สนับสนุนส่งเสริมให้ความห่วงใยและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัย

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาคุณแด่บิดามารดาที่เป็นกำลังใจสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ร่วมกันสรรค์สร้างงานวิจัยชิ้นนี้ให้แก่ผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา)

๒๐ มีนาคม ๒๕๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ค)
กิตติกรรมประกาศ	(จ)
สารบัญ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ญ)
สารบัญแผนภาพ	(ฏ)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๖
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๖
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๖
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๗
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	๑๐
๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิผล	๑๐
๒.๑.๒ ความหมายของประสิทธิผลองค์การ	๑๒
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๕
๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ	๑๕
๒.๒.๒ ความสำคัญของการบริการ	๒๑
๒.๒.๓ การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ	๒๑
๒.๒.๔ การบริการอย่างมีคุณภาพ	๒๑
๒.๒.๕ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี	๒๒
๒.๒.๖ ลักษณะของการบริการ	๒๒
๒.๒.๗ กุญแจสำคัญสำหรับการให้บริการ	๒๒
๒.๒.๘ การให้บริการที่ประทับใจ	๒๓
๒.๒.๙ สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ	๒๔

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง		หน้า
	๒.๒.๑๐ คุณภาพการให้บริการ	๒๕
	๒.๒.๑๑ หลักการของการให้บริการ	๒๖
๒.๓	แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๑
	๒.๓.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๒
	๒.๓.๒ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๓
	๒.๓.๓ ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๔
	๒.๓.๔ ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๕
	๒.๓.๕ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๗
๒.๔	แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๙
	๒.๔.๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล	๔๑
	๒.๔.๒ รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล	๔๒
	๒.๔.๓ ลักษณะโครงสร้างของสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร	๔๓
	๒.๔.๔ โครงสร้างการบริหารเทศบาล	๔๔
	๒.๔.๕ ส่วนงานของเทศบาล	๔๕
	๒.๔.๖ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	๔๖
	๒.๔.๗ บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง	๔๙
	๒.๔.๘ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	๕๑
	๒.๔.๘.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง	๕๑
	๒.๔.๘.๒ นโยบายประจำปีของเทศบาล	๕๑
๒.๕	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๔
	๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล	๕๔
	๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๕๗
	๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๖๔
	๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล	๖๙
๒.๖	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๓

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๗๔
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๗๔
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๕
๓.๒.๑ ประชากร	๗๕
๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง	๗๕
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๕
๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๗๖
๓.๓.๒ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม	๗๖
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๗
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๘
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๘๐
๔.๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๑
๔.๒ ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	๘๓
๔.๓ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารกับสถานภาพทั่วไป	๘๘
๔.๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	๙๖
๔.๕ บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๙๘
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๐๐
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๐๑
๕.๑.๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๑๐๑
๕.๑.๒ ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	๑๐๑
๕.๑.๓ เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารกับสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๑

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	๑๐๒
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๓
๕.๒.๑ ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	๑๐๓
๕.๒.๒ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๘
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๐๘
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	๑๐๙
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	๑๐๙
บรรณานุกรม	๑๑๐
ภาคผนวก	๑๒๐
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์	๑๒๑
ภาคผนวก ข ผลของการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC	๑๒๘
ภาคผนวก ค ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า	๑๓๐
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๓๒
ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๓๔
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๓๖
ภาคผนวก ช ตารางกำหนดกลุ่มประชากรของเครซี่และมอร์แกน	๑๔๒
ประวัติผู้วิจัย	๑๔๔

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทั่วไป	๘๐
๔.๒	ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวม	๘๒
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๓
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านอาคารสถานที่	๘๔
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕
๔.๖	ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ	๘๗
๔.๗	ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ	๘๘
๔.๘	ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม	๘๙
๔.๙	ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐
๔.๑๐	ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านอาคารสถานที่	๙๐

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๙๑

๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ๙๒

๔.๑๓ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอาชีพ ๙๓

๔.๑๔ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๙๔

๔.๑๕ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๙๕

๔.๑๖ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านอาคารสถานที่ ๙๖

๔.๑๗ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๙๖

๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ๑๐๒

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	ความหมายแบบเก่า คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า	๒๕
๒.๒	ความหมายของคุณภาพบริการ	๒๕
๒.๓	โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐	๓๙
๒.๔	โครงสร้างการบริหารเทศบาล	๔๕
๒.๕	โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลดงเย็น	๕๒
๒.๖	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๓
๔.๕	ผลสรุปของการวิจัย	๙๘

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยเริ่มเป็นที่รู้จักกันครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ พระองค์ได้ปฏิรูปการปกครองใน พ.ศ.๒๔๓๕ เพื่อแก้ไขปัญหาที่สำคัญของชาติไทยในขณะนั้นมีอยู่ ๒ ประการคือ ประการที่ ๑ ปัญหาความเป็นเอกภาพของชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นเอกราชและความมั่นคงของชาติไทย เพราะว่าการปกครองของไทยก่อนหน้านั้นยังคงยึดแนวคิดและรูปแบบการปกครองที่เคยใช้กันมาแต่สมัยอยุธยาที่แบ่งการปกครองเป็นแบบราชธานี หัวเมืองชั้นในและหัวเมืองชั้นนอก ซึ่งเป็นส่วนปกครองของไทยโดยแท้จริง ประการที่ ๒ ปัญหาเกี่ยวกับความล้าหลังของการปกครองประเทศและความเป็นอยู่ของราษฎรที่ลำบากยากแค้น ประชาชนมีวิธีการทำมาหากินและมีสภาพความเป็นอยู่ที่ล้าสมัย เพราะรัฐบาลขาดความรู้ทางด้านวิชาการสมัยใหม่เกี่ยวกับการปกครองประเทศทำให้การบริหารราชการด้อยประสิทธิภาพ ไม่สามารถจะพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมกับนานาอารยะประเทศได้ เพราะฉะนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทั้ง ๒ ประการข้างต้น รัชกาลที่ ๕ จึงได้จัดรูปแบบการปกครองใหม่โดยทรงแบ่งการปกครองประเทศออกเป็น ๓ ด้าน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน[๑]

การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ (พ.ศ.๒๓๒๕-๒๔๗๕) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูปการปกครองประเทศครั้งใหญ่ในพ.ศ.๒๔๓๕ โดยพระองค์ได้แบ่งการปกครองออกเป็น ๓ ด้าน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการปกครองส่วนกลาง รัชกาลที่ ๕ ได้ทรงศึกษาแบบแผนการจัดระเบียบการปกครองจากชาติในทวีปยุโรปและเห็นว่าระเบียบการปกครองที่จัดกันในประเทศยุโรปขณะนั้นเป็นวิธีที่จะนำไทยสู่ความศิวิไลซ์โดยทรงยกเลิกระบบจตุสดมภ์ที่เคยใช้มาแต่เดิมทั้งหมด และมีพระบรมราชโองการตั้งกระทรวงแบบใหม่ ๑๒ กระทรวง ตามแบบของยุโรป[๒] ได้แก่ กรมมหาดไทย กรมพระกลาโหม กรมการต่างประเทศ กรมวัง กรมเมือง

---

[๑]เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, **การบริหารราชการไทย**, หน่วยที่ ๑๑, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๑.

[๒]วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น, เปรียบเทียบ : อังกฤษสหรัฐอเมริการ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๒๕.

หรือนครบาล กรมนาหรือเกษตราธิการ กรมพระคลังมหาสมบัติ กรมยุติธรรม กรมยุทธนาธิการ กรมธรรมการ กรมโยธาธิการ และกรมมุรธาธิการ แต่ละหน่วยงานได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันความสับสนและซ้ำซ้อนในการทำงาน ในการจัดการปกครองส่วนภูมิภาคนั้นรัชกาลที่ ๕ ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งการเทศาภิบาลขึ้นเพื่อเป็นการเสริมความเป็นปึกแผ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของราชอาณาจักรสยามโดยอนุโลมตามแบบแผนการปกครองที่เคยใช้มาแต่เดิมให้มากที่สุด “การเทศาภิบาล” ที่ทรงจัดตั้งขึ้นนั้นเป็นระบบการปกครองอาณาเขตชนิดหนึ่งที่เป็นการปกครองส่วนภูมิภาค พร้อมกันนั้น พระองค์ได้มีพระราชดำริให้จัดตั้งหน่วยราชการเพิ่มเติม คือ มณฑลเทศาภิบาลขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนรัฐบาลกลาง ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ดังนั้น มณฑลเทศาภิบาลหรือระบบเทศาภิบาล จึงเป็นระบบที่รัฐบาลกลางจัดข้าราชการส่วนกลางไปบริหารราชการในหัวเมืองท้องที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นระบบที่รวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค ในสมัยนี้ได้แบ่งการปกครองออกเป็นระดับต่าง ๆ ได้แก่ มณฑลเทศาภิบาลเมือง หัวเมือง อำเภอ และเมืองขึ้น รวมทั้งตำบล หมู่บ้านด้วย การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น รัชกาลที่ ๕ ทรงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ราษฎรในท้องถิ่นต่างๆมีสภาพการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นจึงได้ตรากฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำกิจการสำหรับท้องถิ่นขึ้นมา พร้อมกับกำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบดำเนินการในบางท้องถิ่นพร้อมกันนั้นก็ได้เปิดโอกาสให้ราษฎรสามารถเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการปกครองท้องถิ่นของไทยอย่างแท้จริงและมีวิวัฒนาการต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน รัชกาลที่ ๕ ได้ทำการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพ ในปี ร.ศ.๑๑๖ (พ.ศ.๒๔๔๐)[๓] รัชกาลที่ ๕ ได้โปรดให้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.๑๑๖ ขึ้น พร้อมกับการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถาบันการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นแห่งแรกและต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ.๒๔๔๘ (ร.ศ.๑๒๔)[๔]ได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม ถือได้ว่า เป็นสุขาภิบาลในเขตหัวเมืองแห่งแรกของไทย

หลังจากประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแล้ว รัฐบาลคณะราษฎร์ผู้ก่อการก็ได้วางนโยบายการกระจายอำนาจการบริหารสู่ประชาชนในท้องถิ่นโดยจัดตั้งรูปแบบเทศบาลขึ้นการบริหารท้องถิ่นรูปแบบนี้ได้รับแนวคิดและ

---

[๓]สิทธิศักดิ์ สถิตย์, **กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน**, มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ศูนย์การศึกษาวัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์, เอกสารประกอบการบรรยาย ครั้งที่ ๒, ๒๕๕๒, หน้า ๘. (เอกสารอัดสำเนา)

[๔]วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น, เปรียบเทียบ : อังกฤษสหรัฐอเมริการ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**, หน้า ๑๒๖.

หลักการมาจากประเทศทางตะวันตกและได้มีการแก้ไขปรับปรุงจนกระทั่งปัจจุบันตาม พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ มาตรา ๗ ได้แบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ ประเภท ตามลักษณะความเจริญของท้องถิ่น อันได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยเทศบาลตำบลเป็นเทศบาลที่มีความเจริญน้อยที่สุด และเทศบาลนครเป็นเทศบาลที่มีความเจริญมากที่สุด พระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล การเปลี่ยนแปลงเขตฐานะ การจัดตั้ง หรือยกเลิกจะต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับของการจัดตั้งเทศบาล[๕] เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่น ที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองและจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเองหรือเรียกว่าเป็นการปกครองตนเองในท้องถิ่น แนวความคิดที่ให้มีการจัดการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องกันว่ารัฐบาลไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดบริการต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมาย และเพียงพอกับความต้องการของราษฎรที่อยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ จึงสมควรที่รัฐบาล ควรกระจายอำนาจในการจัดบริหารบางอย่างไปให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่น นอกจากนั้นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและการบริหารยังเป็นรากฐานในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะจะเป็นการสอนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองนั้นมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง และเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นสัญลักษณ์ของประเทศที่เจริญแล้วนำมาใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลักซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๖ จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๕๕) มีรากฐานการปกครองเกือบ ๗๙ ปีแล้ว

เทศบาลในประเทศไทยได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครองโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลจัดได้ว่าเป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นของไทยที่มีรูปแบบการปกครอง เช่นเดียวกับประเทศตะวันตก และนับเป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นไทยที่มีลักษณะใช้หลักการกระจายอำนาจมากที่สุด[๖] เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกันบางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ และบางแห่งก็เป็นชุมชนเล็ก ปัจจุบันการยกฐานะของท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลและเป็นระดับใดนั้นจำเป็นต้องยึดถือความสำคัญของท้องถิ่น จำนวนราษฎรของท้องถิ่นชุมชนนั้น ความหนาแน่นของราษฎร

---

[๕] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๖.

[๖] โกวิทย์ พวงงาม, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๓), หน้า ๑๒๕-๑๒๘.

และรายได้ที่คาดว่าจะสามารถเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายเทศบาลได้กำหนดให้จัดเก็บเป็นหลัก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ มีผลทำให้สุขาภิบาลจำนวน ๙๘๑ แห่ง ต้องเปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลตำบล ซึ่งมีผลในวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒[๗] ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่าเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีความเหมาะสมที่สุดแบบหนึ่งสำหรับประเทศไทยในปัจจุบันซึ่งจะทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ[๘]

จิตสำนึกในการให้บริการ มีความหมายไปในเชิงของการรับรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ของการให้บริการดังนั้นจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าจะต้องพยายามกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีโดยมุ่งหวังให้งานที่รับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นั่นหมายความว่าถ้าใครมีจิตสำนึกสูงก็อาจจะมีผลส่งเสริมให้เขามีความพยายามในการกระทำสิ่งที่เหมาะสมแม้จะอดทนก็ยินยอมจะกระทำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ขาดจิตสำนึกก็คือคนที่ไม่สนใจอย่างแท้จริงที่จะกระทำสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่างานจะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม ก็จะไม่รู้สึกเดือดร้อนอะไร ผลที่ตามมาอย่างแท้จริงก็มักจะเป็นความล้มเหลวของการทำงานและองค์การ

ในชีวิตประจำวันของเราทุกๆ คนต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ เช่น โรงพยาบาล สถานีตำรวจ ที่ว่าการอำเภอ และหน่วยงานอื่นๆ อยู่เป็นประจำ แต่เราจะพบเสมอว่าพฤติกรรมของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนนั้นมักจะมีกิริยาที่ไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ ไม่เต็มใจบริการ บางครั้งมีการนินทาต่อว่าผู้มาใช้บริการและยังมีพฤติกรรมอื่นที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนอยู่เสมอ ทั้งนี้ เนื่องจากตัวข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่นั้นเป็นเพียงคนธรรมดา มีอารมณ์ ความรู้สึก ปัญหาส่วนตัว หรืออาจเป็นเพราะขาดความสำนึกว่าตนเอง

---

[๗] ชูวงศ์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, (กรุงเทพมหานคร : พิฆเนศพริ้นติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๑๒๕-๑๒๖.

[๘] ช่อลดา ห้วงน้ำ, **การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการภาครัฐ(ผลงานลำดับที่ ๒)**, (ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, ๒๕๔๕), หน้า ๑.

เป็นส่วนหนึ่งขององค์การจึงมีพฤติกรรมไปเช่นนั้น ซึ่งพฤติกรรมของข้าราชการดังกล่าวเป็นผลทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตัวข้าราชการและระบบราชการไม่สู้ดีนัก

เทศบาลตำบลดงเย็นได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๔๘ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๔๘[๕] พื้นที่ความรับผิดชอบตลอดเขตเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ หมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งเทศบาลคือต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลาง และมีหน้าที่หลักคือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ ฯลฯ ด้านอาคารสถานที่ เช่น สถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ แสงสว่างมีไม่ทั่วถึง ห้องสุขามีไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร การจัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย หรือแม้แต่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็ยังมีปัญหาอยู่เหมือนกัน เช่น เก้าอี้นั่งรอมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสารคู่มือต่างๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่นๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่าโครงการในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลดงเย็นได้พัฒนาตรงกับความต้องการและตอบสนองต่อนโยบายสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงเย็นหรือไม่ อย่างไร

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

๑.๒.๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

๑.๒.๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

---

[๕] เทศบาลตำบลดงเย็น, “**รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๐ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**”, (มุกดาหาร : เทศบาลตำบลดงเย็น, ๒๕๕๐), หน้า ๒. (เอกสารอัดสำเนา)

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาดังนี้ คือ ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารทั้ง ๓ ด้าน[๑๐] คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวัดจากความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเอากลุ่มประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๙,๙๒๐ คน[๑๑] โดยผู้วิจัยจะสุ่มเอากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย คือเขตพื้นที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร รหัสไปรษณีย์ ๔๙๐๐๐

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๔ ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๕ รวมเป็นระยะเวลา ๘ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามสถานภาพทั่วไป แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีอะไรบ้าง

---

[๑๐]ปราณี อินทวงศ์, ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า ๓.

[๑๑]เทศบาลตำบลดงเย็น, "**รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๐ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**", หน้า ๖. (เอกสารอัดสำเนา)

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ **ประสิทธิผล** หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

๑.๖.๒ **การให้บริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ของเทศบาลกับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ

๑.๖.๓ **เทศบาลตำบลดงเย็น** หมายถึง หน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลักคือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

๑.๖.๔ **ประสิทธิผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลดงเย็น ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพอ่อนน้อม การยิ้มแย้มแจ่มใส และการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ

๑.๖.๕ **ประสิทธิผลด้านอาคารสถานที่** หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อสิ่งปลูกสร้างที่จัดไว้สำหรับให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม แสงสว่างของสถานที่ที่ให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ และสถานที่จอดรถ

๑.๖.๖ **ประสิทธิผลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อสิ่งที่เอื้ออำนวยให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

ได้แก่มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีเอกสารแนะนำการให้บริการในเรื่องต่างๆ มีป้ายบอกช่องทางที่เพียงพอชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

๑.๖.๗ **ประชาชนที่มาใช้บริการ** หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดงเย็น ที่มารับบริการภายในเทศบาล ซึ่งมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

๑.๗.๒ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

บทที่ ๒
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
- ๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิผล
- ๒.๑.๒ ความหมายของประสิทธิผลองค์การ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ
- ๒.๒.๒ ความสำคัญของการบริการ
- ๒.๒.๓ การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ
- ๒.๒.๔ การบริการอย่างมีคุณภาพ
- ๒.๒.๕ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
- ๒.๒.๖ ลักษณะของการบริการ
- ๒.๒.๗ กุญแจสำคัญสำหรับการให้บริการ
- ๒.๒.๘ การให้บริการที่ประทับใจ
- ๒.๒.๙ สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ
- ๒.๒.๑๐ คุณภาพการให้บริการ
- ๒.๒.๑๑ หลักการของการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓.๒ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓.๓ ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓.๔ ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓.๕ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๔.๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล
- ๒.๔.๒ รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล
- ๒.๔.๓ ลักษณะโครงสร้างของสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร

๒.๔.๔ โครงสร้างการบริหารเทศบาล
๒.๔.๕ ส่วนงานของเทศบาล
๒.๔.๖ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
๒.๔.๗ บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง
๒.๔.๘ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
๒.๔.๘.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง
๒.๔.๘.๒ นโยบายประจำปีของเทศบาล
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล
๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามและให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิผล

แนวคิดเรื่อง “ประสิทธิผล” (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะ ซึ่งมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกันมากนัก จากการค้นคว้าสามารถสรุปความหมายได้ดังต่อไปนี้

ดุสิต ทองสาย ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ[๑]

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร ให้ความหมายของประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือ

---

[๑]ดุสิต สายทอง, “ประสิทธิผลของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,** (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๔.

บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิผลจึงหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบ หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์องค์การ[๒]

สุพจน์ ทรายแก้ว ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดรับกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก[๓]

ศุภชัย ยาวะประภาษ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล เป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากหรือน้อยเพียงใด[๔]

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลหมายถึง สภาวะที่องค์การสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลงหรือผลผลิตคงที่[๕]

รังษิยา อมาตยคง ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง สภาวะที่องค์การสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลงหรือผลผลิตคงที่[๖]

จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมา สรุปได้ว่า หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

---

[๒]รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ, แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา (หน่วยที่ ๑๑)**, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๖), หน้า ๑๕๙.

[๓]สุพจน์ ทรายแก้ว, **การวัดผลการปฏิบัติงาน**, เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน, (เชียงราย : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏเชียงราย, ๒๕๔๕), หน้า ๑๓๗-๑๓๘.

[๔]ศุภชัย ยาวะประภาษ, **นโยบายสาธารณะ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๗๙.

[๕]สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, **วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑๘.

[๖]รังษิยา อมาตยคง, “องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๔), หน้า ๒๗.

๒.๑.๒ ความหมายของประสิทธิผลองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายของประสิทธิผลองค์การไว้ ดังนี้

กลมวรรณ ชัยวานิชศิริ ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่า หมายถึง สมรรถภาพขององค์การในการที่จะอยู่รอด การปรับตัว การดำรงสภาพ และการเจริญเติบโต ไม่ว่าองค์การจะมีหน้าที่ใดจะต้องทำให้ลุล่วงไป[๗]

บุญเรือง หมั้นทรัพย์ ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การไว้ว่า หมายถึง เป็นความสามารถในการปรับตัว เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและความสามารถในการบูรณาการเพื่อประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การเพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการปฏิบัติภารกิจขององค์การโดยมีตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับปรุงองค์การและความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่[๘]

รังษิยา อมาตยคง ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การไว้ว่า หมายถึง สมรรถนะขององค์การในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพและเจริญเติบโตไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่อย่างไร การดำเนินงานก็จะดำเนินไปในทำนองเดียวกัน[๙]

วุฒิชัย จำนง ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การตามแนวคิดตั้งแต่ดั้งเดิม เป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Segmentaion) การปฏิบัติงานขององค์การทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใดๆได้จึงเกิดแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิมคือแนวความคิดแบบผสมผสาน (Integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดเกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวางและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน ลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (Conflicts) เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการ

---

[๗]กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ, “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๖), หน้า ๓๑.

[๘]บุญเรือง หมั้นทรัพย์, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนคาทอลิก”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๘), หน้า ๔๒.

[๙]รังษิยา อมาตยคง, “องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก”, หน้า ๒๗.

เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาดังนั้น แนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (Dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยดี[๑๐]

มัฆวาฬ สุวรรณเรือง ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสมาชิกเกิดความพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้[๑๑]

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ ให้แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้ว่า นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลิตผลหรือบริการพื้นฐานขององค์การหรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทนหรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การและการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม[๑๒]

สมจิตร พึ่งหรรษพร ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การ (Organization effectiveness) ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประยุกต์ตามแนวความคิดของ Kaplan และ Norton ซึ่งประกอบด้วยมุมมอง ๔ ด้าน ได้แก่[๑๓]

---

[๑๐]วุฒิชัย จำนงค์, **การผสมผสานปฏิบัติการเพื่อผลิตภาพ**, (วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๒๕๕-๒๖๙.

[๑๑]มัฆวาฬ สุวรรณเรือง, “ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก.ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๕๒.

[๑๒]จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, **การบริหารและการพัฒนาองค์การ**, เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ ๒), (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๒๔๓.

[๑๓]สมจิตร พึ่งหรรษพร, “การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๔.

๑) ประสิทธิผลด้านการเงิน

๒) ประสิทธิผลด้านผู้รับบริการ

๓) ประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน

๔) ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ประสิทธิผลด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส สามารถบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งในการแสวงหางบประมาณและทรัพยากรในรูปแบบต่างๆ สอดคล้องกับเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ

ประสิทธิผลด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่สนับสนุน เช่น ความพึงพอใจของผู้ปกครองหรือผู้เข้ามาติดต่อกับสถานศึกษาในด้านการให้บริการทางวิชาการ หรือบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนและบริการ ความพึงพอใจของชุมชน เป็นต้น

ประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน (Internal-Process Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการบริหารภายใน ตั้งแต่การวิเคราะห์ การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการในการบริหาร เช่น การบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน การสร้างและปลูกฝังแนวคิดด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ผู้เรียน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การสนับสนุนให้บุคคลากรทำงานวิจัยในชั้นเรียน การสนับสนุนสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน การติดตามผล การดำเนินงานตามโครงการต่างๆ เป็นต้น

ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในระยะยาว ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์การเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างดี และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับสถานศึกษาในอนาคต

เอทซิโอนี่ (Etzioni) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ขนาดความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้[๑๔]

---

[๑๔]Amitai Etzioni, **Modern Organizations**, (Englewood Cliffs : Prentice Hall, 1964), P. 8.

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

สมิต สัชฌุกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้[๑๕]

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ

---

[๑๕]สมิต สัชฌุกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ,** (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๘.

ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้[๑๖]

พิทักษ์ ตรุษทิม ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ[๑๗]

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน[๑๘]

พิทักษ์ ตรุษทิม กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้[๑๙]

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

---

[๑๖]ศุภนิตย์ โชครัตนชัย, **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ,** หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

[๑๗]พิทักษ์ ตรุษทิม, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๘.

[๑๘]สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

[๑๙]พิทักษ์ ตรุษทิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร **:** ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, หน้า ๓๒.

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆเช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

จริน อุดมเลิศ ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง ๗ นี้คือ[๒๐]

S = Smiling and sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

---

[๒๐]จริน อุดมเลิศ, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๔๗-๔๘.

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ กล่าวว่า การให้บริการ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม[๒๑]

นิลุบล เพ็งพานิช ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ[๒๒]

๑. กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๒. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา

จอนห์ ดี.มิลเลท (John D. Millet) ได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้[๒๓]

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย

---

[๒๑]เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๓๒.

[๒๒]นิลุบล เพ็งพานิช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๘๐.

[๒๓]Millet John D., **Management in the Public Service**. (New York : McGraw-Hill, 1954), PP. 397-398.

ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกั้นในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

เลชทินีน (Lehtinen) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ[๒๔]

กรอนรูส์ (Groonroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า[๒๕]

คอทเลอร์ (Kotler) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด[๒๖]

---

[๒๔]Jarmo R. Lehtinen**, Customer Relationship Management**, (McGraw-Hill Companies : 1st edition), December 15, 2001, P. 12.

[๒๕]Groonroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), P. 99.

[๒๖]Kotler, Phillip, “Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control”, 8th edition, **Englewood Cliffs**, (New Jersey : Prentice – Hall Inc, 1997), P. 473.

สแตนตอน (Staton) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมกันอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน และไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น[๒๗]

พเชนสกี และโทมัส (Penchansky, R. and W. Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้[๒๘]

๑. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้ หมายถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากความหมายดังกล่าว การบริการไม่ใช่เป็นสิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ต้องการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการในอันที่จะต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

การที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้น ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยหลักการบริการที่ดี ซึ่งมีอยู่หลายด้านมีความเข้าใจและเห็นใจผู้มารับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถและด้วยความเต็มใจจะบ่งบอกถึงความเป็นนักบริการที่มีจิตบริการ (Service mind) และเป็นคนมีคุณภาพ

---

[๒๗]Lovelock, Christopher, "Seeking Synergy in Service Operations: Seven Things Marketers Need to Know About Service Operations," **European Management Journal**, (1992) 10 (1), P. 22.

[๒๘]Penchansky, R. and W. Thomas, "The Concept of Access : Definition and Relationship to Consumer Satisfaction," **Medical Care**, (19 February 1981), PP. 127-140.

๒.๒.๒ ความสำคัญของการบริการ[๒๙]

งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

๒.๒.๓ การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

๑. ลูกค้าถูกต้องเสมอ
๒. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
๓. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
๔. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
๕. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
๖. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
๗. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
๘. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
๙. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

๒.๒.๔ การบริการอย่างมีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก ๒ ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการบริการ (Sensc of Service) ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่ามาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างคุณภาพ หมายถึง การบริการที่

---

[๒๙]ธิติมา ธรรมมา, “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๒-๑๗.

พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง

๒.๒.๕ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

การเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องมีความเสียสละ อดทน และบริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มารับบริการ คือ

๑. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ

๒. ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)

๓. ความจดจำ (Memory)

๔. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

๕. ความจริงใจ (Sincerity)

๖. ความมีไหวพริบ (Tact)

๗. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)

๘. ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)

๙. ความเป็นมิตร (Friendliness)

๑๐. ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

๒.๒.๖ ลักษณะของการบริการ

การบริการแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะ

๑. การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดุจญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

๒. เพื่อแสดงออกซึ่งความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

๓. เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามให้ความช่วยเหลือความสะดวก

๔. เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้เต็มความสามารถ

๒.๒.๗ กุญแจสำคัญสำหรับการให้บริการ

๑. การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

๒. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทาง หรือวัจนภาษา

๑) ใช้สุภาพ

๒) หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้ใช้บริการ

๓) หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ

๔) หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ

๕) หน้าที่การบริการที่ควรฟังมากกว่าพูด

๖) อย่าตอบห้วนๆ กับผู้ใช้บริการ

๗) อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ

๘) อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ

๙) มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

๓. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ใช้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ

๑) มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้

๒) ความรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์

๓) ความสำรวมกิริยาท่าทาง

๔) รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน

๕) ยอมรับคำตำหนิติชม จงถือคติว่า การตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๖) ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ

๗) ควรกล่าวคำว่า ขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ

๘) ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร

๔. การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

๕. ความมีความสามารถรอบรู้ในการบริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

๖. การมีความน่าเชื่อถือ

๒.๒.๘ การให้บริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบัน ธุรกิจเกือบทุกประเภททุกขนาดมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่างๆ กันเพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้าในธุรกิจของตนเอง

ในการแข่งขันที่มีการกระทำกันอย่างทุ่มเทจริงจังไม่หยุดยั้งเลยคือ การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งขันเสมอ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้ แม้จะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพก็ตาม ก็ยังไม่อาจชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่ต่อสู้ได้อย่างแท้จริงเพราะความสามารถทางด้านนี้มีโอกาสที่ก้าวตามให้ทันอยู่เสมอ และอาจมีโอกาสก้าวล้ำหน้าไปด้วย

ปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resourcc devclipmcnt) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิดผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงสุด

เย็นจิตร ขวัญเมือง กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการประทับใจ การให้บริการจะให้เกิดความประทับใจจะต้องอำนวยความสะดวกทุกๆ ด้านตามความประสงค์ของผู้มารับบริการ โดย[๓๐]

๑. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียความรู้สึก

๒. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียหน้า

๓. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียใจ

๔. อย่าให้ผู้ใช้บริการเสียหาย

ดำรง ชลสุข กล่าวถึง การให้บริการจะต้องคำนึงถึงคุณธรรม ๔ ประการ คือ[๓๑]

๑. โอบอ้อมอารี คือ การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือกันและกัน

๒. วจีไพเราะ คือ พูดจาด้วยวาจาที่ดูดดื่มใจ ซาบซึ้ง กล่าวคำสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ ให้ผู้ใช้บริการชื่นใจ

๓. สงเคราะห์ประชาชน คือ ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ช่วยเหลือเขาไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก

๔. วางคนพอดี คือ ทำตัวเหมาะสม สม่ำเสมอ มีคุณภาพตั้งใจบริการประชาชน

การให้บริการนอกเหนือจากการรับชำระเงินแล้ว การให้บริการทั่วไปเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ ภาคเหนือ และนำไปบอกเล่าต่อไป คือ ความสะอาด ความเอาใจใส่และอัธยาศัยของพนักงาน การให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการ

๒.๒.๙ สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ

๑. ความประทับใจในครั้งแรก

๑) การจัดสถานที่ทำงาน

๒) สภาพของผู้ปฏิบัติงาน

๒. การให้ความสนใจอย่างจริงจัง

๑) การสนทนา

๒) การมีท่าทาง สีหน้า

๓) ความรวดเร็วและเต็มใจในการทำงาน

---

[๓๐]เย็นจิตร ขวัญเมือง**, เทคนิคการให้บริการ**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗), หน้า ๔.

[๓๑]ดำรง ชลสุข, **คุณธรรมในการให้บริการ**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๖-๗.

๓. การให้เกียรติ ยกย่อง

๑) การให้ความสนใจ

๒) การสนทนา มีท่าที สีหน้า

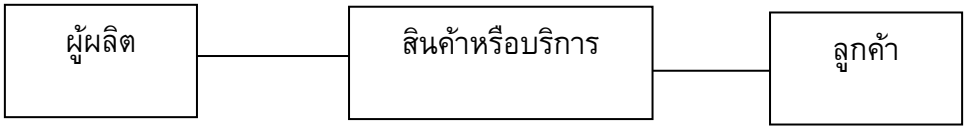
๓) ความเท่าเทียม

๔. การให้ความถูกต้องหรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

๒.๒.๑๐ คุณภาพการบริการ

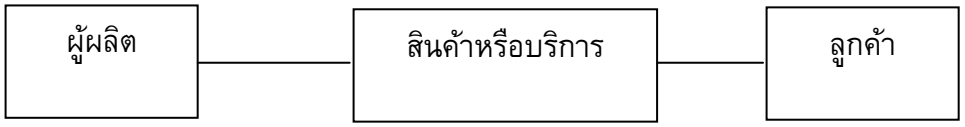
ความหมายของคุณภาพการบริการ[๓๒]

๑. ความหมายแบบเก่า (Narrow idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหนือมาตรฐาน (Standard)



แผนภาพที่ ๒.๑ ความหมายแบบเก่า คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

๒. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม



คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้า

แผนภาพที่ ๒.๒ ความหมายของคุณภาพบริการ

ทั้งนี้ เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลและกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุดก็ต้องมีคุณภาพ

---

[๓๒]ธิติมา ธรรมมา, “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘-๑๙.

คือทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆ ด้าน หากการบริการในด้านหนึ่งด้านใดไม่ดีไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดถูกคู่แข่งขันที่บริการดีกว่า แย่งไปจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ เพราะระดับความพึงพอใจของลูกค้านั้น มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังมีผู้สรุปว่า คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้า ผู้ใช้ หรือผู้บริโภคหรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม ประกอบไปด้วย

๑. ความรวดเร็ว

๒. ความเชื่อถือ

๓. ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้

๔. ความเพียงพอของบริการที่ให้

๕. ความปลอดภัยและทันสมัย

๖. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้

๗. รูปแบบการบริการที่ดี

๘. ราคาบริการเหมาะสม

๒.๒.๑๑ หลักการของการให้บริการ

หลักการให้บริการมีนักวิชาการได้นิยามความหมายแตกต่างกันออกไปสรุปได้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร เห็นว่าหลักการให้บริการ ได้แก่[๓๓]

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

---

[๓๓]กุลธน ธนาพงศธร, **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๔. หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไปจากแนวคิดนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ[๓๔]

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม กล่าวว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้[๓๕]

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

---

[๓๔]พิทักษ์ ตรุษทิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๓.

[๓๕]กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม, “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓.

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ กล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย[๓๖]

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ

๑.๒ ความพึ่งพาได้

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ ความต่อเนื่องในการติดต่อ

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Countesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

---

[๓๖]รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักประกันสังคม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๓๕), หน้า ๑๔-๑๕.

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. มีความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงามสะอาด

แคทซ์ และ คาห์น (Katz and Kahn) ได้เสนอความเห็นว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์การของรัฐบาลและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้[๓๗]

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

๒. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

กาญจนา ทับทิมทอง ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

---

[๓๗] Katz, Daniel and Kahn, Robert, **The Social Psychology Organizations**, (New York : John Wiley. Sons, 1973), P.35.

สรุปมาเป็นกรอบแนวคิดความคิดเห็นต่อการให้บริการส่วนของกรอบการวัดระดับความคิดเห็น ๕ ด้าน คือ[๓๘]

๑. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

๓. ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ

๔. ด้านอาคาร/สถานที่

๕. ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

ยุทธการ สุขะกาศี ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้[๓๙]

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทำเลที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

๓. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองการบริการ ที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกการบริการ

๔. สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อม

---

[๓๘]กาญจนา ทับทิมทอง, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๑), หน้า ๒๘.

[๓๙]ยุทธการ สุขะกาศี, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘-๑๙.

ของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

๕. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการ ส่งผลให้ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อกับองค์การต่างๆ เป็นต้น

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเองการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช้การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐ คือ รัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐแต่ละรัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งที่เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล นับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ปกครองอันจำเป็นต้องมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะแก้ไขปัญหาเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง

แท้จริงและมากที่สุดสิ่งที่ท้าทายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันเพื่อให้บังเกิดสภาพการณ์ดังกล่าวคือการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับกลยุทธ์ ทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ มุ่งปฏิบัติเพื่อเป้าหมายคือการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒.๓.๑ ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

คำว่า การปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้อย่างหลากหลายแต่ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้[๔๐]

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า “การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการะจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น “รัฐบาลของประชาชน” โดยประชาชนและเพื่อประชาชน[๔๑]

เดเนียล วิท (Daniel Wit) ให้ความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นและเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น กล่าวคือการกระจายอำนาจและการมอบอำนาจของรัฐบาลกลางทำให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่นซึ่งมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง ที่มีอำนาจการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน[๔๒]

---

[๔๐]วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์, **การเมืองการปกครองไทย**, ภาควิชาการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), หน้า ๔๑๕.

[๔๑]ชูวงศ์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, (กรุงเทพมหานคร สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๒๑.

[๔๒]เดเนียล วิท (Daniel Wit) อ้างในพิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร, **แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๒๕.

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการต่างๆ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งองค์การขึ้นทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

๒.๓.๒ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น[๔๓]

การปกครองส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยเป็นอย่างมากเนื่องจาก

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นราชการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

๒. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคงจะต้องเริ่มจาการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่าย

๓. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

๔. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ตัว และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลให้เกิดความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นจะมีความสัมพันธ์และเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

๕. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่นทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกตั้งในระดับสูงขึ้น

---

[๔๓]พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล, “การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย : กรณีศึกษาสภาตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๒), หน้า ๔๑-๔๓.

๒.๓.๓ ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเองเป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้นๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้[๔๔]

๑. มีสถานะตามกฎหมาย หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

๒. มีพื้นที่และระดับหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจนและควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารงาน รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์จัดตั้งยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น ๓ ประการ คือรายได้ย้อนหลัง ๓ ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่

๓. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่นโดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองที่สำคัญ

๔. มีความเป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์กรนิติบุคคลโดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมายและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

๕. มีการเลือกตั้ง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือการปกครอง

๖. มีอำนาจอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลางและมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายสามารถกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มี

---

[๔๔]วัชรา ไชยสาร, **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๒-๑๔๘.

การปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

๗. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

๘. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงของรัฐ

โดยสรุป ลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีองค์ประกอบที่มีฐานะตามกฎหมาย มีพื้นที่และระดับมีการกระจายอำนาจหน้าที่ มีความเป็นนิติบุคคลมีการเลือกตั้งมีอำนาจอิสระ มีงบประมาณของตนเอง อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ

๒.๓.๔ ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบทั่วไป มี ๓ รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี ๒ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

ตามบทบัญญัติในหมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๘๑-๒๙๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐[๔๕] ได้กล่าวถึงองค์กรปกครองท้องถิ่นโดยสรุป ดังนี้

๑. รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๒. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

---

[๔๕]สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร, **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๕๐ (ภาษาไทย-อังกฤษ)**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๐), หน้า ๑๒๓-๒๑๑.

หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

๔. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

๕. ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อ หลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อการตรวจสอบรายชื่อ และการลงคะแนนเสียงให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

๖. ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้

๗. ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย

๘. การแต่งตั้งและการให้ข้าราชการและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานสอดคล้องกันและอาจได้รับการพัฒนาร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นก่อน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

๙. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑๐. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือ

กิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งหรือมีเงินเดือนประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นมิได้มีคุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ในกรณีที่มีการยุบสภาท้องถิ่น หรือในกรณีที่สมาชิกสภาท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะและต้องมีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นชั่วคราวมิให้นำบทบัญญัติตามวรรคสอง วรรคสาม วรรคหก มาบังคับใช้ทั้งนี้ตามกฎหมายกำหนด

โดยสรุป ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีการแบ่งเป็น ๒ ประเภทได้แก่ องค์กรปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป มี ๓ รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล องค์กรปกครองรูปแบบพิเศษมี ๒ รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ส่วนองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบคือ ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคล ได้รับอำนาจโดยการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้งโดยประชาชน มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีมาบำรุงท้องที่ มีการกำหนดนโยบายโดยมีประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนด

๒.๓.๕ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

จิรศักดิ์ เกษียณบุตร ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหรือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการจัดรูปแบบการปกครองในลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๓ ประการ คือ[๕๖]

---

[๕๖]จิรศักดิ์ เกษียณบุตร, “องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ปัญหาขัดข้องแนวทางแก้ไขและการพัฒนาในอนาคต”, **วารสารเทศาภิบาล**, (๔ เมษายน ๒๕๓๖), : ๓๑.

๑. เป็นโรงเรียนประชาธิปไตย เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

๒. เป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

๓. เป็นการให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นดำเนินจัดบริการสาธารณะ และงานที่รัฐบาลกลางกำหนดแทนรัฐบาลกลาง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้[๔๗]

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้ชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมากทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

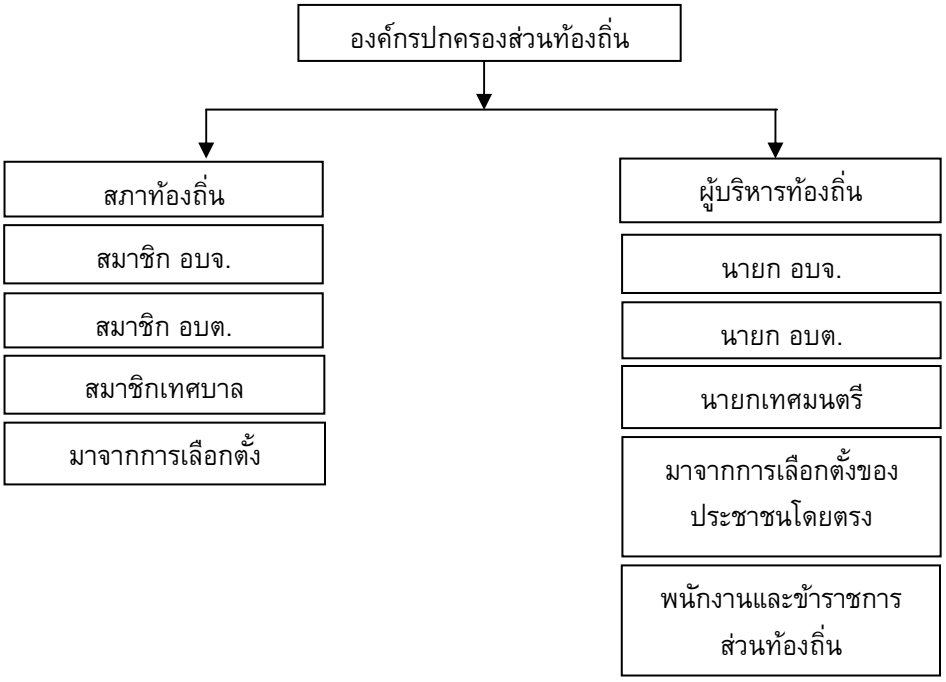
๓. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

---

[๔๗]ชูวงศ์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : พิฆเณศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์, ๒๕๓๙), หน้า ๒๗-๒๘.

โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐[๔๘]



แผนภาพที่ ๒.๓ โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจในท้องถิ่นเพื่อให้มีบทบาทในการปกครองตนเอง ทั้งนี้รัฐบาลมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานของท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและบังเกิดผลดีแก่ประชาชนโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าการจัดให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและทำให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอนาคตของตนเองในท้องถิ่นนั้นๆ ได้สอดคล้องกับสถานการณ์การปกครองในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วย มีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

---

[๔๘]พระคณพศ กิตฺติสาโร (ประกอบเสียง), การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๕๖.

ปธาน สุวรรณมงคล กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔[๔๙] ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องที่ในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรจะมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

ทองอาน พาไทสง ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครอง รูปแบบเทศบาล ไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่น นั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา ๗) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้[๕๐]

(๑) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

(๒) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

(๓) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การทำจะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนครพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑) ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๓)

และได้กล่าวถึงโครงสร้างของเทศบาล ว่าประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาล

---

[๔๙]ปธาน สุวรรณมงคล,รศ.ดร., **สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย**, หน่วยที่ ๑๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๓๐๑.

[๕๐]ทองอาน พาไทสง, **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น** (กรุงเทพมหานคร : วี. เจ.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓๐-๑๔๒.

แต่ละแห่ง เดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งกันเอง ระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามในปี พุทธศักราช ๒๕๔๓ ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ เสียใหม่และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้ามาอีก ๑ รูปแบบคือ นายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งโดยวิธีการดังนี้ คือผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติและให้เป็นรูปแบบการบริหารตามประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่นได้การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า ๓๖๐ วัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มีกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๐ เป็นต้นไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล[๕๑]

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด

๒.๔.๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล[๕๒]

ความคิดในเรื่องการจัดตั้งเทศบาล เริ่มปรากฏตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ ๖ ในรูปของธรรมนูญลักษณะปกครองคณะนคราภิบาล พ.ศ. ๒๔๖๑ โดยใช้กับเมืองจำลอง “ดุสิตธานี” ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายการปกครองท้องถิ่นฉบับแรก โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ๒ ประการ คือ ประการแรกประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ ประการที่สองเป็นสถาบันการสอนการปกครองระบอบประชาธิปไตย

---

[๕๑]เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖๐-๑๖๙.

[๕๒]สนิท จรอนันต์, **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา, พิมพ์ที่บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙.

เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีการจัดตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๖ การจัดตั้งเทศบาลกระทำโดยพระราชกฤษฎีกาและมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ ประเภท แต่ละประเภทมีเงื่อนไขการจัดตั้ง ดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนดคือ พื้นที่ใดจะจัดตั้งเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า ๑๒ ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ประชากร ๗,๐๐๐ คนขึ้นไปอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๒. เทศบาลเมือง คือท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากร ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๓. เทศบาลนคร คือท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป อยู่หนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๒.๔.๒ รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล

การที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีรายได้เป็นของตนเอง

ในการดำเนินงานของเทศบาล การจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายจะถูกควบคุมกำหนดโดยตรงจากรัฐบาลโดยรัฐบาลจะกำหนดเป็นกฎหมายว่าจะมีรายได้กี่ประเภทมีอะไรบ้าง และจะได้มาอย่างไรบ้าง เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ฯลฯ และอัตราในการจัดเก็บภาษี รวมทั้งการแบ่งสรรรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล ส่วนกลางก็เป็นผู้กำหนดอีกด้วย

เมื่อเทศบาลมีรายได้แล้ว ก็จำเป็นจะต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่ายในรูปเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีโดยผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาลเสียก่อน และการตรวจสอบบัญชีจะเป็นการควบคุมสุดท้ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของเทศบาลไว้ดังต่อไปนี้[๕๓]

มาตรา ๖๖ เทศบาลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

๑. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

๒. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

๓. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล

๔. รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์

๕. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

---

[๕๓]สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖**, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๔, http://www.tungsong.com/Law/pC01.asp

๖. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ

๗. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๘. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

๙. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

มาตรา ๖๗ เทศบาลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

๑. เงินเดือน

๒. ค่าจ้าง

๓. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ

๔. ค่าใช้สอย

๕. ค่าวัสดุ

๖. ค่าครุภัณฑ์

๗. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ

๘. เงินอุดหนุน

๙. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

การจ่ายเงินตามมาตรา ๖๗ (๘) และการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนเทศบาลจะกระทำได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ การจ่ายเงินตามมาตรา ๖๗ (๙) ถ้าเป็นการชำระหนี้เงินกู้เมื่อกำหนดชำระเทศบาลจะต้องชำระเงินกู้นั้นจากทรัพย์สินของเทศบาลไม่ว่าจะตั้งงบประมาณรายจ่ายประเภทนี้ไว้หรือไม่

มาตรา ๖๘ การจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบพนักงานเทศบาล

การจ่ายเงินค่าป่วยแก่ประธานสภา รองประธานสภา สมาชิกสภาเทศบาล และการจ่ายค่าเบี้ยประชุมให้แก่คณะกรรมการที่สภาเทศบาลแต่งตั้งขึ้นให้เป็นไปตามข้อบังคับซึ่งกระทรวงมหาดไทยกำหนดตามฐานะของเทศบาล

๒.๔.๓ ลักษณะโครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวนดังนี้[๕๕]

---

[๕๕]โกวิทย์ พวงงาม, **การปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๗.

๑. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คน

๒. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๘ คน

๓. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๔ คน

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา ๔ ปีก็ให้ถือว่าเป็น ๑ วาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่ง ๒ วาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีก เมื่อพ้นระยะเวลา ๔ ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

๒. เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

๓. เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีของเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันได้ไม่เกิน ๕ คน

๒.๔.๕ โครงสร้างการบริหารเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓ แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็นสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี[๕๕]

๑. สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากากรเลือกตั้งจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี โดยสภาเทศบาลมีจำนวนสมาชิกสภา ๑๒ คน สภาเทศบาลเมืองมีจำนวนสมาชิกสภา ๑๘ คน และสภาเทศบาลนครมีจำนวนสมาชิกสภา ๒๔ คน

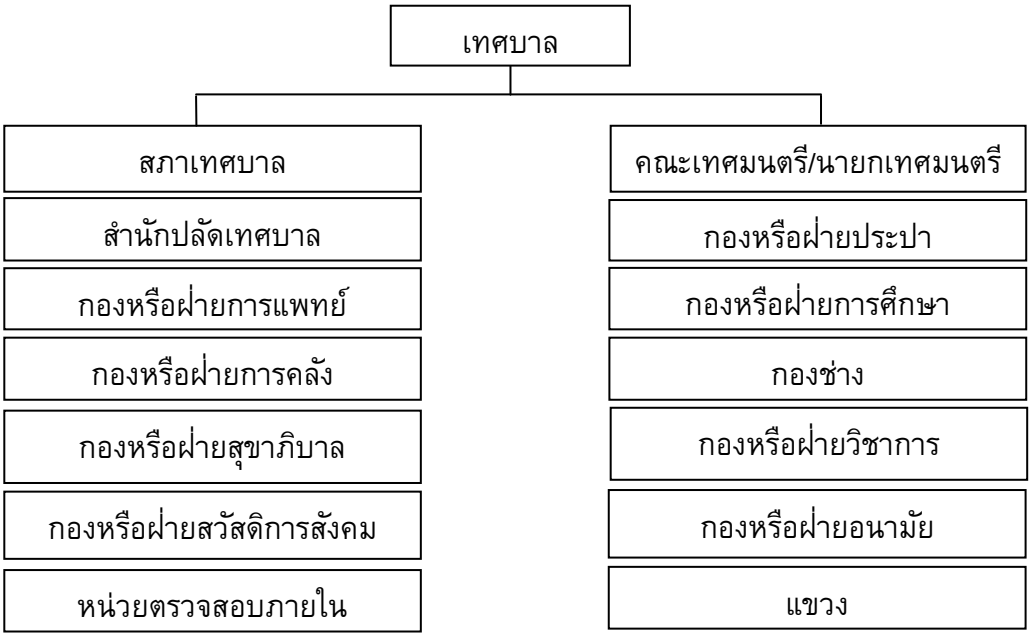
๒. คณะเทศมนตรี ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก ๒-๔ คน ตามฐานะของเทศบาลกล่าวคือ กรณีที่เป็นเทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองให้มีเทศมนตรีได้ ๒ คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน ๓ คน กรณีที่เป็นเทศบาลนครให้มีเทศมนตรีได้ ๔ คนซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน ๕ คน

---

[๕๕]ประธาน สุวรรณมงคล รศ. ดร., **สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย**, หน่วยที่ ๑๔, (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

ใน พ.ศ.๒๕๔๓ มีการแก้ไขเทศบาลให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีได้โดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่มีเสถียรภาพในการบริหาร

๓. นายกเทศมนตรีในเขตเทศบาลใดที่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงประชามติให้มีการบริหารเทศบาลแบบนายกเทศมนตรีให้มีนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน สำหรับเทศบาลตำบลและไม่เกิน ๓ คน และ ๔ คน สำหรับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ตามลำดับ โดยมีปลัดเทศบาลมีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบดูแลการบริหารงานประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ



แผนภาพที่ ๒.๔ โครงสร้างการบริหารเทศบาล

๒.๔.๕ ส่วนงานของเทศบาล

ส่วนงานของเทศบาลประกอบด้วยหน่วยงานหลัก ๖ ส่วน ดังนี้[๕๖]

๑. สำนักงานปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนนโยบายของเทศบาล เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับ

---

[๕๖]สนิท จรอนันต์, **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา, พิมพ์ที่บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๓๒ - ๓๔.

งานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มิได้กำหนดไว้เป็นงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนานุบาล

๒. ส่วนการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล

๓. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน ฌาปนสถานสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๔. ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบกทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจแบบแผน งานสถาปัตยกรรม ผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

๕. ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำสะอาดตลอดจนจัดเก็บขยะผลประโยชน์ในการนี้

๖. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๖ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓ ที่กำหนดไว้ชัดเจน คือ ๑ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ หน้าที่บังคับ และหน้าที่เลือกปฏิบัติ และ ๒ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดซึ่งมีดังต่อไปนี้[๕๗]

๑) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

มาตรา ๕๐ เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

---

[๕๗] สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓**, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕, http://www.tambol.com/municipal/data9.asp

(๓) รักษาความสะอาดถนนและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา ๕๑ เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๙) เทศพาณิชย์

มาตรา ๕๒ (ยกเลิกทั้งมาตรา)

มาตรา ๕๓ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา ๕๔ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณูปการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

มาตรา ๕๕ (ยกเลิกทั้งมาตรา)

มาตรา ๕๖ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

(๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา ๕๗ เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

(๑) พระราชบัญญัติป้องกันภยันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.๒๔๖๔

(๒) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.๒๕๓๔

(๓) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

(๔) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.๒๔๙๐

(๕) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.๒๔๙๓

(๖) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.๒๔๙๕

(๗) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.๒๕๓๕

(๘) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔

(๙) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.๒๕๓๕

(๑๐) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕

พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.๒๕๐๓

(๑) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.๒๕๐๘

(๒) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐

(๓) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.๒๕๑๘

(๔) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒

(๕) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๒๓

(๖) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๒๓

(๗) พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา พ.ศ.๒๕๒๖

(๘) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.๒๕๒๘

(๙) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๖๘ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ (การจอดเรือในแม่น้ำ)

(๑๐) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๙๕ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ (ทางหลวง)

(๑๑) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ดูแลที่ดินรกร้าง คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๘๙๐/๒๔๙๘)

โดยสรุป เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ๒ ส่วนคือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล ตามมาตรา ๕๐-๕๑ และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวหากเทศบาลได้ปฏิบัติโดยเต็มความสามารถจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่ประชาชนและชุมชน

๒.๔.๗ บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง

เทศบาลมีบทบาทในการพัฒนาเมืองเนื่องจากประเทศไทยมีพื้นที่เขตเมือง คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และเทศบาล จำนวน ๖๕,๗๐๕.๘ ตารางกิโลเมตร ร้อยละ ๑๒.๓ ของพื้นที่ประเทศไทย จำนวน ๕๓๒,๘๖๓.๘๑ ตารางกิโลเมตร และมีประชากรอาศัยในเขตเมือง จำนวน ๑๘.๒ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗ ของประชากรทั่วประเทศซึ่งมีเขตเมืองเป็นศูนย์กลางความเจริญเติบโตของประเทศ ปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างไร้ทิศทางในด้านโครงสร้างพื้นฐานและคุณภาพชีวิตประชาชน หากไม่เตรียมการรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะเกิดความเสื่อมโทรมและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศทั้งนี้บทบาทของเทศบาล

ในการพัฒนาเมือง ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาเทศบาลและนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้ครอบคลุมทุกสาขาการพัฒนาตามแนวทางของแผนพัฒนาสมบูรณ์ใน ๕ สาขา ดังนี้[๕๘]

๑. สาขาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพ ลักษณะทางกายภาพ การปรับปรุงพื้นที่และก่อสร้าง เทศบาลควรเน้นแผนงานพัฒนาใช้ที่ดินให้มาก ซึ่งที่ผ่านมายังขาดการชี้นำการใช้ที่ดินที่มีประสิทธิภาพมีการใช้ที่ดินประเภทต่างๆไม่เป็นระเบียบ ดังนั้น เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการวางผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ การจัดทำผังกายภาพ และการจัดระเบียบชุมชน

๒. สาขาการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน อันจะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศความน่าอยู่อาศัยของเมือง และมีทรัพยากรธรรมชาติใช้อย่างไม่รู้หมดสิ้น แนวทางดำเนินการ เช่นการวางแผนระบบขยะมูลฝอย การกำจัดมลพิษทางอากาศ ทางเสียง ทางน้ำ เป็นต้น

๓. การสงเคราะห์คนพิการ เด็ก สตรี และคนชรา การป้องกันและบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด กองทุนพัฒนาชุมชนเมือง การจัดทำแผนปฏิบัติการชุมชน การประสานและการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล การสร้างภูมิคุ้มกันให้เยาวชนและชุมชนสนใจกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ห่างไกลยาเสพติด แนวทางดำเนินการ เช่น การสร้างสวนสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมาออกกำลังกายร่วมกัน จัดกิจกรรมทางดนตรีอย่างสร้างสรรค์ และจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬา เป็นต้น

๔. สาขาการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และการประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ ให้มีความเข้มแข็งและขยายตัวเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของประชาชน มีแนวทางดำเนินงาน เช่น โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วมดำเนินกิจการสาธารณะของเทศบาล

๕. สาขาการพัฒนาการเมือง การบริหาร ได้แก่ การพัฒนาเทศบาลให้เป็นสถาบันปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยที่มั่นคง ปรับปรุงระบบการบริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการบริการประชาชนโดยไม่หยุดพักกลางวัน การประชาสัมพันธ์ผลการพัฒนาของเทศบาล การส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี การดำเนินโครงการประเทศใสสะอาด การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเทศบาลให้มีความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

---

[๕๘]นารีรัตน์ กว้างขวาง,การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๓๗-๓๘.

โดยสรุป เทศบาลได้ให้ความสำคัญกับบทบาทในการพัฒนาเป็นอย่างยิ่งใน ๕ สาขา โดยถือว่า เขตเมืองเป็นศูนย์กลางความเจริญเติบโตของประเทศ ซึ่งมีการขยายตัวอย่างไม่เป็นระบบ หากไม่เตรียมการรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศได้

๒.๔.๘ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

๒.๔.๘.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง

เดิมเทศบาลตำบลดงเย็นมีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๔๘[๕๙] มีสำนักงานตั้งอยู่ที่บ้านดงเย็น ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐

(๑) ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลดงเย็น พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาและป่า มีลักษณะเป็นเนินสูง ๆ ต่ำๆ มีแม่น้ำหลายสายไหลผ่าน ใช้สำหรับการเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมืองมุกดาหาร ห่างจากอำเภอเมืองมุกดาหารประมาณ ๑๐ กิโลเมตร มีเนื้อที่ ๑๘๗ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๒๖,๓๖๙ ไร่ แบ่งเป็นที่นา ๒๑,๘๑๔ ไร่ ไม้ผล ๙๘๓ ไร่ ยางพารา ๒,๐๐๐ ไร่ พื้นที่ทำการเกษตรอื่นๆ ๓๖,๑๐๑ ไร่ ที่เหลือเป็นพื้นที่ป่าสงวนแหล่งน้ำ ที่อยู่อาศัย ที่สาธารณประโยชน์และสถานที่ราชการ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ ๑๔ หมู่บ้าน

(๒) อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองมุกดาหาร
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเหล่าหมี อำเภอดอนตาล
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองแวง อำเภอนิคมคำสร้อย

๒.๔.๘.๒ นโยบายประจำปีของเทศบาล

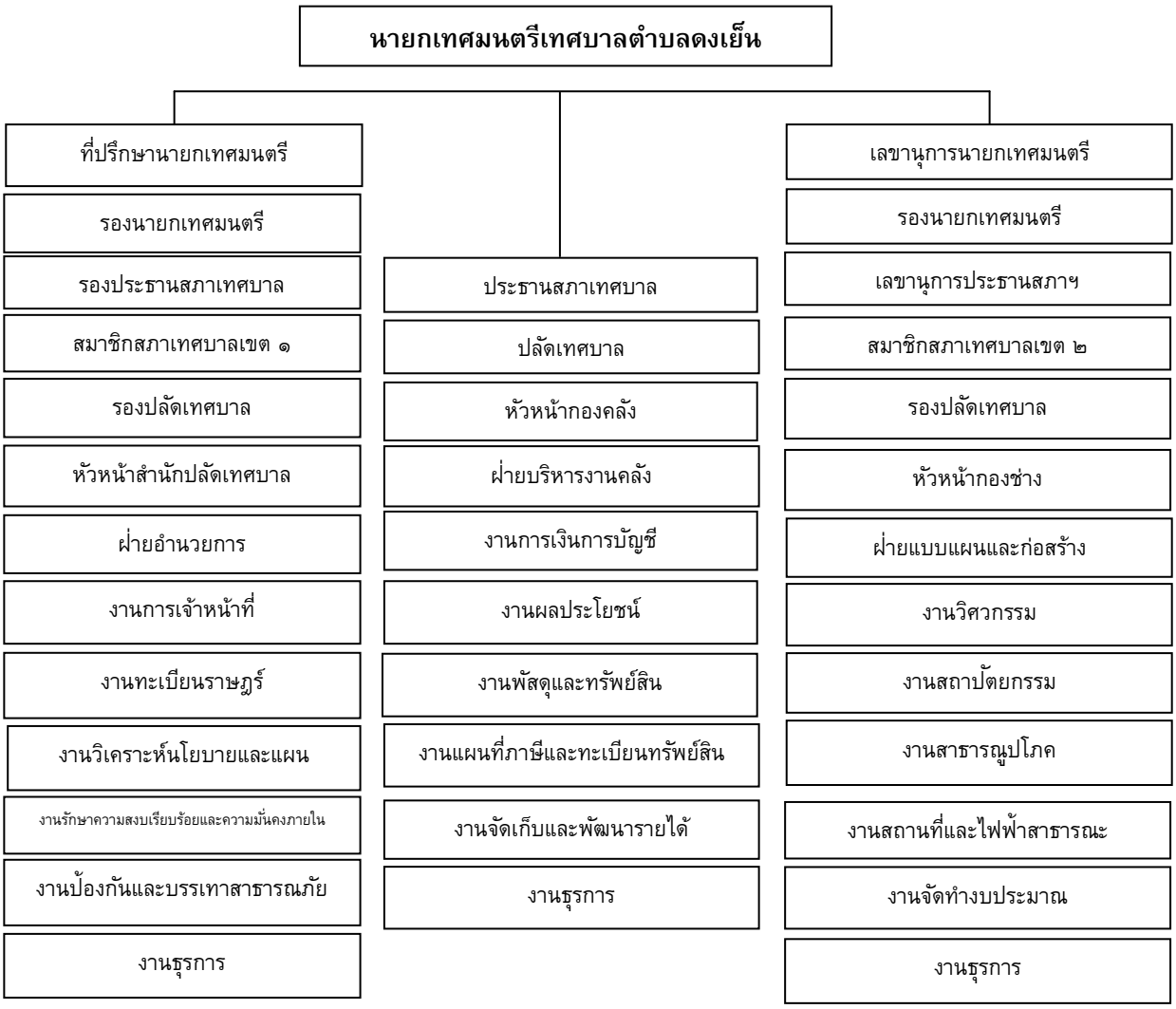
มุ่งพัฒนาตำบลดงเย็นให้เป็นเมืองน่าอยู่สงบสุข ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ปลอดภัยจากสารพิษและยาเสพติด บริการโครงสร้างพื้นฐานสร้างความเข้มแข็งชุมชน

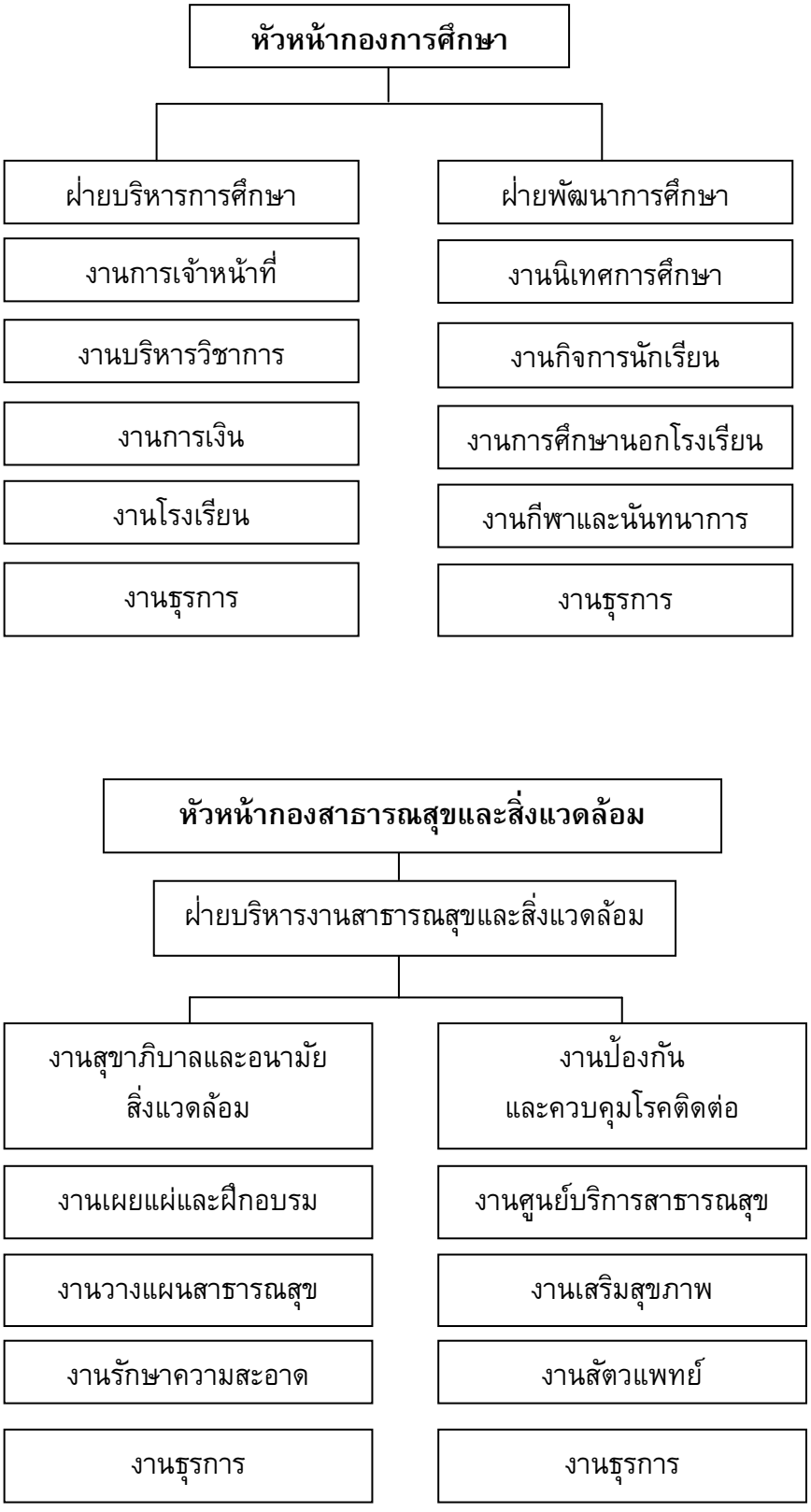
---

[๕๙]เทศบาลตำบลดงเย็น, “**รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๐ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**”, (มุกดาหาร : เทศบาลตำบลดงเย็น, ๒๕๕๐), หน้า ๖. (เอกสารอัดสำเนา)

การจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นและส่งเสริมการปกครองตามระบบประชาธิปไตย

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลดงเย็น





แผนภาพที่ ๒.๕ โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลดงเย็น

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล ผู้วิจัยพบว่า

ถาวร กุลโชติ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี” พบว่า มีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์การตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตาม มี ๕ ด้านคือด้านความรู้ความเข้าใจ ของคณะกรรมการต่อนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาล ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจในนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอกัน การจัดระบบบริหารจัดการกองทุนพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ ๕๐-๑๕๐ คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก ๕๐-๗๕% ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่งใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือทำไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมดจำนวน ๖๑ กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้องแต่มีบางกองทุนไม่บันทึกการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย[๖๐]

นวพร แสงหนุ่ม ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ได้ทำการศึกษาความมีประสิทธิผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและปัญหาของการดำเนินงานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างระบบงานบรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่และความสามารถทางการบริหารงาน ทางด้านระดับของ

---

[๖๐]ถาวร กุลโชติ, “ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

ประสิทธิผลในการดำเนินงานพบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์สูง ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการบริหารงานพบว่า ปัญหาด้านเป้าหมายในการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ[๖๑]

ปราณี อินทวงศ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน[๖๒]

สุกัญญา โอภากุล ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่

---

[๖๑]นวพร แสงหนุ่ม, ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔), หน้า (๑).

[๖๒]ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน[๖๓]

อุดมพร สุคนธฉายา ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ๒๒๐ คน มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเสร็จนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกันสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม[๖๔]

อุไร ภาควิชัย ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น ๔ ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม ๑ ด้าน คือด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ส่วนอีก ๓ ด้านอยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ สูงที่สุด คือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖ รองลงมา คือด้านงานบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

---

[๖๓]สุกัญญา โอภากุล, “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔), หน้า (๑).

[๖๔]อุดมพร สุคนธฉายา, การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗), หน้า (๑).

คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ ตามลำดับ แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานพัฒนาโครงสร้างโดยให้มีการพัฒนาอย่างทั่วถึง ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้ความรู้ความเข้าใจด้านสาธารณสุขและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต จัดฝึกอบรมสัมมนา เพื่อส่งเสริมอาชีพและให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ด้านงานบริการอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น การให้ความสำคัญต่อนโยบายแต่ละด้านของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เกี่ยวกับพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้จัดลำดับความสำคัญดังนี้ ลำดับที่ ๑ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ลำดับที่ ๒ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลำดับที่ ๓ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และลำดับที่ ๔ ด้านงานบริการอื่นๆ[๖๕]

สรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าการวัดประสิทธิผลการให้บริการสามารถวัดได้ในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนรวม การปรับเปลี่ยนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการอย่างเพียงพอ ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นย่อมมีความหมายแตกต่างไปจากการให้บริการภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิงเพราะภาครัฐเน้นหนักไปในเรื่องของการให้ความเสมอภาค สม่ำเสมอ และดีที่สุด โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ส่วนของเอกชนนั้นเน้นไปที่การมุ่งหากำไรจากการให้บริการเป็นสำคัญ ได้มีนักวิชาการทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการอย่างน่าสนใจหลายท่านคือ

ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔” จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง ๒๕-๕๐ ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับ ปวส.-ปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการกับสภาทนายความ ๑ ครั้ง และประเภทของการใช้บริการคือ ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำตัวกฎหมายความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความ ตามหลักสังคหวัตถุ

---

[๖๕]อุไร ภาควิชัย, “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๒), หน้า (๑).

๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในบริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอัตถจริยา ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการใช้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนอายุมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความไม่แตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ[๖๖]

ธิติมา ธรรมมา ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของลูกค้าในการเปลี่ยนสถานที่ที่ตนใช้บริการ” ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าในองค์การบริการ ๕๐๐ คน พบพฤติกรรมวิกฤติ ๘๐๐ พฤติกรรมที่เป็นสาเหตุให้ลูกค้าหันไปใช้บริการที่อื่นดังตัวอย่างเช่น ไม่ได้ความสะดวก เช่น สถานที่ตั้ง ระยะเวลาที่รอคอยในการรับบริการ ปฏิสัมพันธ์บกพร่อง เช่น พนักงานไม่ใส่ใจลูกค้า ไม่สุภาพ ไม่กระตือรือร้น การตอบสนองของพนักงานในการบริการไม่เต็มใจที่จะบริการหรือตอบสนองในทางลบ ปัญหาทางจรรยาบรรณ เช่น ความไม่ซื่อสัตย์ ความไม่ปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยต้องเริ่มจากการพัฒนานโยบายการบริการในองค์การ เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในด้านการพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะสามารถให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การสร้างวัฒนธรรมองค์การบริการ ซึ่งหมายถึงค่านิยมและจรรยาบรรณในการให้บริการ[๖๗]

นงลักษณ์ อุทัยธรรม ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของพระสังฆาธิการที่มาติดต่อส่วนใหญ่เห็นด้วย ว่ามีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้าน

---

[๖๖]ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๑).

[๖๗]ธิติมา ธรรมมา, “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

การประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มี อายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านการให้ แตกต่างกัน พระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน[๖๘]

นเรศ วงค์หลวง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีการติดป้ายแจ้งขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน และด้านสถานที่ คือ ภายในอาคารในส่วนของบริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่นาน และความล่าช้าของขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีแนวทางแก้ไขปัญหา คือควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้วิธีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าให้มากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยให้น้อยลงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ และแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อไม่เพียงพอ ซึ่งปัจจุบันได้มีการดำเนินการให้บริการหนังสือพิมพ์ เปิดเพลง และเปิดโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความบันเทิง รับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างรอ และจัดพิมพ์เอกสารคำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ดินเพิ่มเติม ด้านสถานที่ คือพื้นที่ที่ให้บริการจอดรถไม่เพียงพอ เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน

---

[๖๘]นงลักษณ์ อุทัยธรรม, “ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

ในปัจจุบันคับแคบ มีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถเพิ่มที่จอดรถได้ แนวทางในการแก้ไข คือ ควรใช้วิธีจำกัดรถไม่ให้มาจอดในสำนักงาน และในอนาคตควรจัดหาที่ตั้งสำนักงานใหม่[๖๙]

บุญเลื่อน รัตนบำรุง ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ด้านสถานที่ และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลางการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ ด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี และนอกเขตพื้นที่อำเภอตาลสุม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน[๗๐]

พนิตตา นรสิงห์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

---

[๖๙]นเรศ วงค์หลวง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

[๗๐]บุญเลื่อน รัตนบำรุง, “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย[๗๑]

เพิ่มศักดิ์ อินทสโร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่า คนพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน[๗๒]

ยุวดี ใจซื่อตรง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ ส่วนอีก ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง[๗๓]

ราชันย์ ธงชัย, พันโท ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก

---

[๗๑]พนิตตา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

[๗๒]เพิ่มศักดิ์ อินทสโร, “ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

[๗๓]ยุวดี ใจซื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก[๗๔]

สมหมาย บัวจันทร์,พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้การบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่าง ๆทำให้การพัฒนาบุคคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีคุณค่าน่าภูมิใจ[๗๕]

วิรัช พงศ์นภารักษ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ

---

[๗๔]ราชันย์ ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

[๗๕]สมหมาย บัวจันทร์,พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน[๗๖]

สยาม ศิริพานิช ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ศึกษากรณี บริษัท ดาวพลาญชัยร้อยเอ็ด จำกัด” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงดาวพลาญชัยร้อยเอ็ด จำกัด มีความต้องการให้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงทั้ง ๒ แห่งเพิ่มการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้ คือ มีโทรศัพท์สาธารณะบริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ร้านสตาร์มาร์ท เพิ่มจำนวนห้องน้ำ มีบริการล้างอัดฉีด และมีตู้บริการเงินสด (ATM) ตามลำดับ ด้านพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัท โดยรวม มีความมุ่งมั่นในงานสูงมากที่สุด รองลงมาคือ การหมุนเวียนเข้าออกงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน ผู้ประกอบการได้มีนโยบายการให้บริการโดยแบ่งตามภาระหน้าที่อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนบริการหน้าร้าน ส่วนพนักงานประชาสัมพันธ์ และส่วนบริการหลังร้าน[๗๗]

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลังผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็ว ที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการ

---

[๗๖]วิรัช พงศ์นภารักษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนอุตรดิตถ์, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

[๗๗]สยาม ศิริพานิช อ้างในธิติมา ธรรมมา, “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐), หน้า ๓๔.

ให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกันผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน[๗๘]

อรัญญา ม่วงแดง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูนเพื่อบริการประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาลแต่ละด้านสอดคล้องทุกด้านคือ ๒ ใน ๓ มีความพึงพอใจการบริหารภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะเรื่องการจัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ ที่มีผลบังคับใช้กับชุมชนมีความพึงพอใจหลักการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะเรื่องฝ่ายบริหารงานของเทศบาลได้ใช้กลไกประชาพิจารณ์ ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชนพึงพอใจหลักความรับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่องมีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ให้ประชาชนทราบ พึงพอใจหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะเรื่องมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากรตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ปฏิบัติ พึงพอใจหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะเรื่อง มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน และพึงพอใจหลักคุณธรรมโดยพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม[๗๙]

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ตั้งอยู่บนหลักธรรมในการปฏิบัติงานทุกด้านจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้

๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยพบว่า

จักรพงษ์ นนท์ตา ได้วิจัยเรื่อง “ผลกระทบของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด” พบว่า การดำเนินการพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

---

[๗๘]อัมรินทร์ เซ็นเสถียร, “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, ๒๕๕๒), หน้า (๑).

[๗๙]อรัญญา ม่วงแดง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองบางลำพูน”, **สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า (๑).

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คือทำให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเปลี่ยนไปจากเดิมจากที่ต้องทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานไปทำงานด้านจัดระบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับพื้นที่ไม่ทำหรือทำไม่ได้และต้องรับผิดชอบงานที่คาบเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากหรือทั้งจังหวัดทำให้มีงบประมาณมากกว่าเดิมแต่โครงสร้างส่วนราชการที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับงานที่ถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้[๘๐]

จตุพล ดวงจิต ได้วิจัยเรื่อง “การกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการถ่ายโอนอำนาจของอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาให้กับเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา” พบว่า พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พุทธศักราช ๒๕๔๒ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มีความประสานไปในทิศทางเดียวกัน คือมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการและสามารถตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง แต่ในทางปฏิบัติภารกิจที่จะถ่ายโอนโดยภาพรวมยังไม่สอดคล้องประสานกับหลักการแบ่งภารกิจระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกันเองยังมีปัญหาอุปสรรคหลายด้าน[๘๑]

ภาณุพล ภูษา ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นว่า ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง[๘๒]

---

[๘๐]จักรพงษ์ นนท์ตา, “ผลกระทบของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๕), หน้า (๑).

[๘๑]จตุพล ดวงจิต, “การกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการถ่ายโอนอำนาจของอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาให้กับเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓๙.

[๘๒]ภาณุพล ภูษา, “ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๓๗-๑๓๙.

ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันมีผลการบริหารงานที่ดีรวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียงมีขนาดเล็ก พนักงานในแต่ละแห่งมีจำนวนไม่มาก ผู้บริหารสามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง มีการบริหารงานเป็นระบบแบบครอบครัว แบบพี่ดูแลน้องพ่อดูแลลูกพนักงานชั้นผู้น้อยสามารถพูดคุยซักถามกับผู้บริหารระดับสูงได้ และมีพนักงานบางส่วนที่ได้ให้แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น[๙๓]

ปทุมรัตน์ ชุติมาวิทยาคม ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาการเมืองของจังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาท ดังนี้[๙๔]

๑. ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

๑.๑ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานมากกว่าสภาตำบล

๑.๒ บริหารการเงินการคลัง สามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมาย

๑.๓ การประสานงานและการควบคุมสภาและคณะกรรมการบริหารตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

๑.๔ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในปัจจุบันเหมาะสมดี

พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานระดับมาก ๓ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

---

[๙๓]ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ, “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๒๔-๑๒๕.

[๙๔]ปทุมรัตน์ ชุติมาวิทยาคม, “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาการเมืองของจังหวัดเชียงราย”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑), หน้า ๘๗.

หาน้อย คือ ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ และกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและด้านส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และระดับปานกลาง ๕ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพึงกาพ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย ดังนี้ ควรจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการบำรุงรักษาแหล่งน้ำ ควรจัดหาเครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น รถดับเพลิง ให้เพียงพอ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมของสตรี เยาวชน และเด็กให้เพียงพอ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ[๙๕]

พระมหาเอกมร ิตปญฺโ (คงตางาม) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้[๙๖]

พระยุทธภูมิ ธมฺมธโร (สังชาดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม” จากการศึกษา พบว่า

---

[๙๕]พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์, “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาพ จังหวัดหนองคาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒ - ๙๓.

[๙๖]พระมหาเอกมร ิตปญฺโ (คงตางาม), “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๔๑ - ๑๔๒.

การบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพ อายุ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน[๙๗]

สุคิด ลั่นซ้าย ได้วิจัยเรื่อง “ศึกษาบทบาทของข้าราชการปกครองส่วนภูมิภาคในการพัฒนาการเมืองการปกครองท้องถิ่น : กรณีศึกษาภาคใต้ของประเทศไทย” พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นมีความสำนึกทางการเมืองต่ำมากขาดความรู้และประสิทธิภาพทางการเมือง และมองไม่เห็นความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ ข้าราชการปกครอง จึงมีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของตนที่จะพิทักษ์หรือปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมายและมีความต่อเนื่อง รัฐบาลยังไม่ค่อยเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์การ[๙๘]

สุเทพ คุณกิตติ ได้วิจัยเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลสามารถชนะการประกวดและได้รับรางวัลจากสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครขอนแก่นประกอบด้วยหลักสำคัญ ๖ ประการ คือ หลักนิติธรรมและหลักคุณธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคและความยุติธรรม หลักความรับผิดชอบ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยประชาชนมีระบบการติดตามตรวจสอบผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง หลักการมีส่วนร่วม นำกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของเทศบาลภายใต้แนวคิดร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ หลักความโปร่งใสและ

---

[๙๗]พระยุทธภูมิ ธมฺมธโร (สังชาดี), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๑).

[๙๘]สุคิด ลั่นซ้าย, “ศึกษาบทบาทของข้าราชการปกครองส่วนภูมิภาคในการพัฒนาการเมืองการปกครองท้องถิ่น กรณีศึกษาภาคใต้ของประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า (๑).

ตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลได้ด้วยกันหลายช่องทาง ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ หลักความคุ้มค่า หรือหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่เทศบาลเพื่อการประหยัดใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างรวดเร็วเสมอภาคและเป็นธรรมใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลสามารถชนะการประกวดและได้รับรางวัลจากสถาบันหรือองค์กรต่างๆได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีส่วนสำคัญที่สุดรองลงมาคือด้านความโปร่งใส และตรวจสอบได้ในการบริหารงานของเทศบาลด้านความเป็นธรรม การทำงานที่มุ่งประชาชน การมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม[๘๙]

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่าปัจจัยที่เอื้อต่อผลสำเร็จคือการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพโดยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลนำไปใช้ในหน่วยงานทำให้องค์กรมีรายได้ที่ดีมีความไว้เนื้อเชื่อใจโดยความร่วมมือกันของประชาชนและหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล ผู้วิจัยพบว่า

ชาญวิทย์ โพธิ์เจริญ ศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในการพัฒนาชุมชนบ้านด่านนาขามโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมมากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล[๙๐]

ชนิกานต์ ถาวรยุติการต์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิด Malcolm Baldrige : กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิด Malcolm Baldrige ทั้ง ๗ ด้าน ซึ่งได้แก่ ๑) ด้านภาวะผู้นำ ๒) ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ๓) ด้านการวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์

---

[๘๙]สุเทพ คุณกิตติ, “หลักธรรมาภิบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”,**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๔.

[๙๐]ชาญวิทย์ โพธิ์เจริญ, “การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

๔) ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ๕) ด้านการจัดการกระบวนการคุณภาพ ๖) ด้านการสนใจลูกค้าและความพึงพอใจลูกค้า ๗) ด้านผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค พบว่า ปัญหาภายนอกเทศบาลคือประชาชนไม่เคารพสิทธิ์ซึ่งกันและกันโดยดึงรัฐเข้ามาเป็นตัวกลาง เพื่อไกล่เกลี่ยและปัญหาภายในเทศบาล คือไม่สามารถบริการประชาชนตามที่ประชาชนคาดหวัง ติดขัดที่กฎระเบียบ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย คือ ๑) มีการจัดทำคู่มือ Malcolm และติดตามผลเป็นระยะ ๒) สร้างให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ๓) มีการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ๔) การรณรงค์ให้ประชาชนมีความผูกพันกับชุมชน[๙๑]

ชัยวัฒน์ สุวรรณศักดิ์สิน ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี” พบว่า ปัญหาของรูปแบบการบริหารงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสืบเนื่องมาจากบุคลากร ไม่พอคือไม่สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ขาดโครงสร้างของงานบางส่วน ส่วนหนึ่งของปัญหาจะเห็นได้ว่ามาจากที่ทางเทศบาลเองเพิ่งจะได้รับการยกระดับฐานะมาเป็นเทศบาลและทางคณะผู้บริหารเพิ่งได้รับการเลือกตั้งเข้ามาจึงทำให้กรอบอัตรากำลังแผนงานยังไม่มีผลบังคับใช้[๙๒]

พระจริญ จิรสุโภ (เมืองประทับ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ทั้ง ๖ ด้าน คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองบางกรวย มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัญหาในการบริหารงาน พบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกฎหมายหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนของเทศบาล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และบางส่วนยังเห็นแก่พวกพ้องของตนเอง การทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมา

---

[๙๑]ชนิกานต์ ถาวรยุติการต์, “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิด Malcolm Baldrige กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

[๙๒]ชัยวัฒน์ สุวรรณศักดิ์สิน, “การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษากองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

การจัดสรรงบประมาณของเทศบาลไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง ซึ่งมีแนวทางในการบริหารงานดังนี้คือ เทศบาลควรจัดอบรมให้บุคคลบางส่วนที่ยัง ไม่ทราบในข้อกฎหมายหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลไปในทิศทางเดียวกัน คือยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่ชอบธรรม เทศบาลควรสร้างทัศนคติด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรของเทศบาล เทศบาลควรเปิดเผยงบประมาณประจำปีในการนำไปใช้จ่ายในแต่ละด้าน และการนำงบประมาณไปใช้นั้นให้มีความคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ กระบวนการบริหารงานของเทศบาลนั้นพร้อมที่จะตรวจสอบได้ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรของเทศบาลควรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและให้บริการต่างๆ ด้วยความจริงใจ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณในการบริหารงานให้มีความคุ้มค่าเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน และจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาชุมชนให้ทั่วถึงตามความเร่งด่วนของชุมชนนั้นๆ โดยไม่คำนึงถึงคะแนนเสียงในการเลือกตั้ง[๙๓]

พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่” ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคณะผู้บริหารและบุคลากรในเทศบาลเมืองแพร่ยังไม่ค่อยดีพอและยังไม่เป็นที่หน้าพอใจของประชาชนในหลายๆ ด้าน ดังนั้น คณะผู้บริหารและบุคลากรควรที่จะพิจารณาข้อผิดพลาดบางส่วนของการบริหารงานย่อมเกิดความเสียหายต่อการบริหารงานของเทศบาลโดยรวมยังขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขาดการติดต่อและขาดอุปกรณ์การทำงานที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน[๙๔]

พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

---

[๙๓]พระจริญ จิรสุโภ (เมืองประทับ), “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๑๗ – ๑๑๘.

[๙๔]พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต), การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า (๑).

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน[๙๕]

สายยันต์ ภิรมกิจ ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น” พบว่า บทบาทของเทศบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมและรายได้ ๔ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการร่วมวางแผนพัฒนาเทศบาล ด้านร่วมปฏิบัติงานและด้านการตรวจสอบและประเมินผล ส่วนด้านการแสดงความคิดเห็นในระดับน้อยในส่วนเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเทศบาลในการสร้างการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามอายุและระดับการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง ๔ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕[๙๖]

สิริวิภา ศรีปลั่ง ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” พบว่า ตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านสุขาภิบาลอาหาร ด้านสุขภาพและด้านสิ่งแวดล้อม ในแต่ละด้านมีตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม ๔ ประเด็น คือ ๑. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผนและนโยบาย ๒. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ๓. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ๔. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล นอกจากนี้ การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละด้านของตัวชี้วัดธรรมาภิบาลที่กล่าวข้างต้นของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๗๐-๑.๙๖ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมค่าเฉลี่ย ๑.๙๖ รองลงมาด้านสุขภาพค่าเฉลี่ย ๑.๗๙ และด้านสุขาภิบาลอาหารค่าเฉลี่ย ๑.๗๐ ตามลำดับ[๙๗]

---

[๙๕]พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า (๑).

[๙๖]สายยันต์ ภิรมกิจ, “บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗), หน้า (๑).

[๙๗]สิริวิภา ศรีปลั่ง, “การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๘), หน้า (๑).

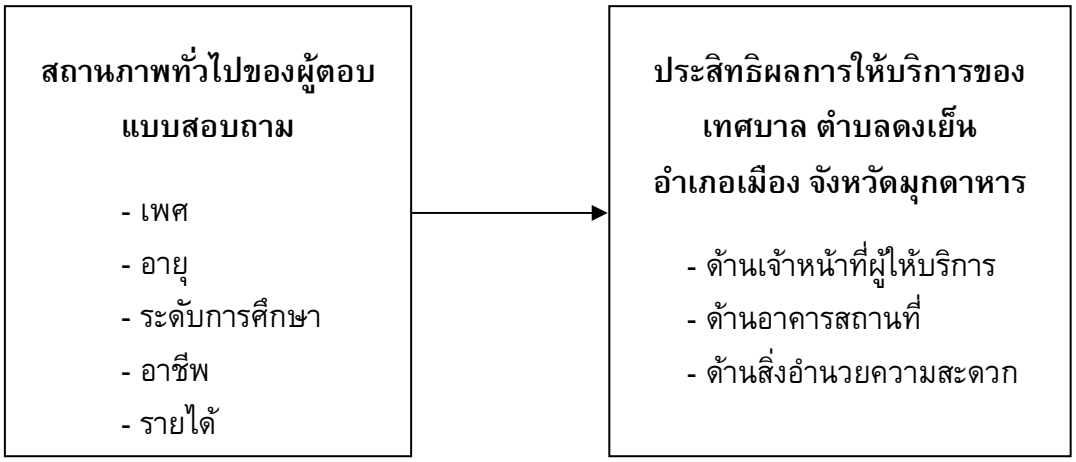
สรุปคือ การบริหารงานของเทศบาลจะเกิดประสิทธิผลสูงสุด ควรใช้หลักในการบริหารควบคู่กับหลักธรรมาภิบาลหรือหลักธรรมอื่นๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น จึงควรลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น วางตัวให้เป็นกลาง รวมทั้งควรปรับโครงสร้างให้ดียิ่งขึ้น

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

๒.๖.๑ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

๒.๖.๒ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร วัดจากความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ใน ๓ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



แผนภาพ ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
๓.๓.๒ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

๑. ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี ระเบียบ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดกรอบแนวคิด หัวข้อปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
๓. กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
๔. สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
๕. นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
๖. ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Try out)
๗. ดำเนินการส่งข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล
๘. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
๙. สรุปและรายงานผลการศึกษาวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๙,๙๒๐ คน[๑]

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ทำการสุ่มจากประชากรจำนวน ๙,๙๒๐ คน โดยใช้ตารางสำเร็จขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan)[๒] ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๐ คนโดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๔ ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๕๕

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก[๓] โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question)

---

[๑]เทศบาลตำบลดงเย็น, “**รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๐ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**”, (มุกดาหาร : เทศบาลตำบลดงเย็น, ๒๕๕๐), หน้า ๔. (เอกสารอัดสำเนา)

[๒]ธานินทร์ ศิลป์จารุ, **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๒), หน้า ๔๘-๔๙.

[๓]ปราณี อินทวงศ์, ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า ๓.

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ[๕]

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล การให้บริการ การปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แล้วนำมาเป็นกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

๒. สร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่กำหนดไว้ในข้อ ๑ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป จำนวน ๕ ข้อ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน ๓๐ ข้อ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อคำถามทั้งหมด ๑๐ ข้อ ได้แก่ ข้อที่ ๑-๑๐

๒. ด้านอาคารสถานที่ มีข้อคำถามทั้งหมด ๑๐ ข้อ ได้แก่ ข้อที่ ๑๑-๒๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อคำถามทั้งหมด ๑๐ ข้อ ได้แก่ ข้อที่ ๒๑-๓๐

แบบสอบถามในตอนที่ ๒ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

๕	หมายถึง	มีการปฏิบัติในระดับ	**มากที่สุด**
๔	หมายถึง	มีการปฏิบัติในระดับ	**มาก**
๓	หมายถึง	มีการปฏิบัติในระดับ	**ปานกลาง**
๒	หมายถึง	มีการปฏิบัติในระดับ	**น้อย**
๑	หมายถึง	มีการปฏิบัติในระดับ	**น้อยที่สุด**

ส่วนที่ ๓ เป็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของแต่ละด้าน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น

๓.๓.๒ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

๑) หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งเป็นการหาความเที่ยงตรงเชิง

---

[๕]สุวิมล ติรกานนท์, **การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐๐.

เนื้อหา (Content Validity) สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีจำนวน ๕ ท่าน ดังนี้

๑.พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ ผศ. ตำแหน่ง รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. ผศ. ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕. อาจารย์ วันชัย สุขตาม ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (Index Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC มีค่าตั้งแต่ ๐.๖-๑.๐๐ ทุกข้อ

๒) การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ได้เป็นประชากรที่ศึกษาจำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของความเชื่อมั่น ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient)[๕] โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๙๖๒

๓) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้เป็นฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

๑. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล การให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการหลักสูตร ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ถึงนายประภาส

---

[๕]สิน พันธุ์พินิจ, **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

เที่ยงโยธา นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลดงเย็น เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้วยตนเองจำนวน ๓๗๐ ชุด

๓. นำแบบสอบถามแจกกับประชาชนที่มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารจำนวน ๓๗๐ คน ด้วยตนเองในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๔ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด ๓๗๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพรรณนาการให้บริการแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามสถานภาพทั่วไป สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๑) เกณฑ์การให้คะแนน[๖]

๕	หมายถึง	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มาก
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	น้อย
๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

---

[๖]สุวิมล ติรกานนท์, **การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**, หน้า ๑๐๐.

๒) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลข้อคำถามที่ได้จากการประเมินผลมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๔๐ – ๕.๐๐	แปลว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ – ๔.๔๙	แปลว่า มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ – ๓.๔๙	แปลว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ – ๒.๔๙	แปลว่า น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๔๙	แปลว่า น้อยที่สุด

บทที่ ๔
ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๓๗๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น ๕ ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

๔.๓ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร กับสถานภาพทั่วไป

๔.๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของแต่ละด้านเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการประชาชน

๔.๕ บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

๔.๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงด้วยความถี่และร้อยละ ผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

(n=๓๗๐)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๘๙	๕๑.๑
- หญิง	๑๘๑	๔๘.๙
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๒๕ ปี	๓๖	๙.๗
- ๒๖-๓๕ ปี	๑๒๓	๓๓.๒
- ๓๖-๔๕ ปี	๑๑๗	๓๑.๖
- ๔๖ ปีขึ้นไป	๙๔	๒๕.๔
๓. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๐๘	๕๖.๒
- ปริญญาตรี	๑๔๘	๔๐.๐
- ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๑๔	๓.๘
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๖	๑๕.๑
- พ่อบ้านแม่บ้าน	๓๘	๑๐.๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๕๙	๑๕.๙
- เกษตรกร	๙๙	๒๖.๘
- ค้าขาย	๖๒	๑๖.๘
- รับจ้าง	๕๖	๑๕.๑

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน ๖,๐๐๐ บาท	๑๖๗	๔๕.๑
- ๖,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๖	๓๔.๑
- ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๕๖	๑๕.๑
- ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๒๑	๕.๗

จากตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถอธิบายในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

๑) เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑ และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙

๒) อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒ รองลงมา คือ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖ ถัดมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔ และน้อยที่สุด คือ อายุไม่เกิน ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๗

๓) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒ รองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ ๓.๘

๔) อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ รองลงมาคืออาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ ถัดมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙ ถัดมาคืออาชีพรับจ้างและอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓

๕) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน ๖,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑ รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๖,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ ถัดมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ และน้อยที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕.๗

๔.๒ ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ตามแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ละด้านมี ๑๐ ข้อ รวม ๓๐ ข้อ แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๕

ตารางที่ ๔.๒ ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **โดยภาพรวม**

(n=๓๗๐)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๔๙	๐.๙๐๙	ปานกลาง
๒. ด้านอาคารสถานที่	๓.๕๘	๐.๘๓๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๑	๐.๙๒๐	มาก
ภาพรวม	**๓.๕๓**	**๐.๘๑๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

(n=๓๗๐)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๓.๗๔	๐.๙๕๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	๓.๕๘	๑.๐๓๖	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ	๓.๕๑	๑.๐๓๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล	๓.๔๖	๑.๐๒๘	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	๓.๔๖	๑.๐๖๔	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓.๔๑	๑.๐๘๓	ปานกลาง
๗. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๔๖	๑.๐๖๙	ปานกลาง
๘. เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ	๓.๔๖	๑.๐๗๔	ปานกลาง
๙. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	๓.๔๔	๑.๑๐๑	ปานกลาง
๑๐. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาใช้บริการ	๓.๔๔	๑.๑๑๓	ปานกลาง
ภาพรวม	**๓.๔๙**	**๐.๙๐๙**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ ๓ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ และ ข้อ ที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๑

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **ด้านอาคารสถานที่**

(n=๓๗๐)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านอาคารสถานที่	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน	๓.๗๔	๐.๙๙๕	มาก
๒. สถานที่ตั้งของเทศบาลสะดวกแก่การไปใช้บริการ	๓.๗๑	๑.๐๐๗	มาก
๓. ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ	๓.๖๑	๑.๐๐๔	มาก
๔. อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ และมีป้ายบอกอย่างชัดเจน	๓.๕๒	๑.๐๓๖	มาก
๕. ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล	๓.๔๙	๑.๐๖๒	ปานกลาง
๖. ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ เทศบาล	๓.๔๙	๑.๑๐๗	ปานกลาง
๗. ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล	๓.๖๕	๐.๙๖๓	มาก
๘. ความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้ใช้บริการนั่งรอรับบริการมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด	๓.๕๕	๐.๙๔๕	มาก
๙. การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม	๓.๕๒	๐.๙๙๔	มาก
๑๐. แสงสว่างภายในเทศบาลมีอย่างเพียงพอ	๓.๕๔	๑.๐๒๘	มาก
ภาพรวม	**๓.๕๘**	**๐.๘๓๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ๒ ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ ๕ ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล และ ข้อ ๖ ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ เทศบาล มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ เท่ากัน

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

(n=๓๗๐)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	๓.๕๙	๑.๐๐๐	มาก
๒. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลที่ประชาชนสนใจจริงใจไม่มีเสแสร้ง	๓.๕๗	๑.๐๓๗	มาก
๓. มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๕๘	๐.๙๘๖	มาก
๔. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน	๓.๕๒	๑.๐๗๗	มาก
๕. ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ทีวี ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ	๓.๔๙	๑.๑๐๐	ปานกลาง
๖. ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่ายของแบบฟอร์มต่าง ๆ	๓.๔๕	๑.๐๘๔	ปานกลาง
๗. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ	๓.๔๑	๑.๑๑๒	ปานกลาง
๘. มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ	๓.๔๔	๑.๑๔๔	ปานกลาง
๙. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	๓.๔๘	๑.๐๘๒	ปานกลาง
๑๐. ทางเทศบาลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์	๓.๕๘	๑.๑๐๗	มาก
ภาพรวม	**๓.๕๑**	**๐.๙๒๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ๕ ข้อ คือ ข้อ ๕ ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ทีวี ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ข้อ ๙ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ ข้อ ๖ ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๕ ข้อ ๘ มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ และ ข้อ ๗ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑

๔.๓ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังตารางที่ ๔.๖-๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๖ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **จำแนกตามเพศ**

(n=๓๗๐)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๘	๐.๙๑๐	๓.๔๐	๐.๙๐๑	๑.๙๓๙	๐.๐๕๓
๒. ด้านอาคารสถานที่	๓.๖๓	๐.๘๖๔	๓.๕๔	๐.๗๙๓	๑.๐๓๖	๐.๓๐๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๕	๐.๙๔๘	๓.๔๘	๐.๘๙๒	๐.๗๓๘	๐.๔๖๑
ภาพรวม	**๓.๕๘**	**๐.๘๓๓**	**๓.๔๗**	**๐.๗๙๘**	**๑.๓๔๖**	**๐.๑๗๙**

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศโดยภาพรวม พบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ ตามลำดับ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน ในด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **จำแนกตามอายุ**

(n=๓๗๐)

ที่	ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	อายุ								F	Sig.
		ไม่เกิน ๒๕ ปี		๒๖-๓๕ ปี		๓๖-๔๕ ปี		ตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไป			
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๓๑	๐.๗๔๘	๓.๓๒	๐.๘๘๖	๓.๕๔	๐.๙๓๑	๓.๗๓	๐.๙๑๗	๔.๓๕๑**	๐.๐๐๕
๒.	ด้านอาคารสถานที่	๓.๔๔	๐.๗๙๒	๓.๔๓	๐.๗๕๒	๓.๖๑	๐.๘๙๙	๓.๘๐	๐.๘๑๓	๔.๑๑๔**	๐.๐๐๗
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๓๓	๐.๙๐๔	๓.๓๕	๐.๘๒๘	๓.๔๙	๑.๐๑๙	๓.๘๒	๐.๘๔๘	๕.๒๘๓**	๐.๐๐๑
ภาพรวม		**๓.๓๖**	**๐.๗๓๔**	**๓.๓๗**	**๐.๗๔๒**	**๓.๕๔**	**๐.๘๘๗**	**๓.๗๘**	๐.๗๙๓	**๕.๓๕๒****	**๐.๐๐๑**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑**

จากตารางที่ ๔.๗ ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ทุกด้าน

ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุโดยรวม และเป็นรายด้านด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๘ - ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๘ ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) **จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม**

(n=๓๗๐)

อายุ	$\overline{X}$	อายุ			
		ไม่เกิน ๒๕ ปี	๒๖-๓๕ ปี	๓๖-๔๕ ปี	๔๖ ปีขึ้นไป
		๓.๓๖	๓.๓๗	๓.๕๔	๓.๗๘
ไม่เกิน ๒๕ ปี	๓.๓๖		-๐.๐๑	-๐.๑๘	-๐.๔๒*
๒๖-๓๕ ปี	๓.๓๗			-๐.๑๗	-๐.๔๑*
๓๖-๔๕ ปี	๓.๕๔				-๐.๒๔*
๔๖ ปีขึ้นไป	๓.๗๘				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็นที่มีอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน ๒๕ ปี ประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๔๕ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๒๖-๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) **จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

(n=๓๗๐)

อายุ	$\overline{X}$	อายุ			
		ไม่เกิน ๒๕ ปี	๒๖-๓๕ ปี	๓๖-๔๕ ปี	๔๖ ปีขึ้นไป
		๓.๓๑	๓.๓๒	๓.๕๔	๓.๗๓
ไม่เกิน ๒๕ ปี	๓.๓๑		-๐.๐๑	-๐.๒๓	-๐.๔๒*
๒๖-๓๕ ปี	๓.๓๒			-๐.๒๒	-๐.๔๑*
๓๖-๔๕ ปี	๓.๕๔				-๐.๑๙
๔๖ ปีขึ้นไป	๓.๗๓				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็นที่มีอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน ๒๕ ปี ประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๔๕ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๒๖-๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๐ ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) **จำแนกตามอายุ ด้านอาคารสถานที่**

(n=๓๗๐)

อายุ	$\overline{X}$	อายุ			
		ไม่เกิน ๒๕ ปี	๒๖-๓๕ ปี	๓๖-๔๕ ปี	๔๖ ปีขึ้นไป
		๓.๔๔	๓.๔๓	๓.๖๑	๓.๘๐
ไม่เกิน ๒๕ ปี	๓.๔๔		-๐.๐๑	-๐.๑๗	-๐.๓๖*
๒๖-๓๕ ปี	๓.๔๓			-๐.๑๘	-๐.๓๗*
๓๖-๔๕ ปี	๓.๖๑				-๐.๑๙
๔๖ ปีขึ้นไป	๓.๘๐				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็นที่มีอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๖-๓๕ ปี และประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน ๒๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) **จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

(n=๓๗๐)

อายุ	$\overline{X}$	อายุ			
		ไม่เกิน ๒๕ ปี	๒๖-๓๕ ปี	๓๖-๔๕ ปี	๔๖ ปีขึ้นไป
		๓.๓๓	๓.๓๕	๓.๔๙	๓.๘๒
ไม่เกิน ๒๕ ปี	๓.๓๓		-๐.๐๒	-๐.๑๖	-๐.๔๙*
๒๖-๓๕ ปี	๓.๓๕			-๐.๑๔	-๐.๔๗*
๓๖-๔๕ ปี	๓.๔๙				-๐.๓๓*
๔๖ ปีขึ้นไป	๓.๘๒				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็นที่มี อายุ ๔๖ ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน ๒๕ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๒๖-๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n=๓๗๐)

ข้อ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	การศึกษา						F	Sig.
		ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโทหรือสูงกว่า			
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๐	๐.๘๙๘	๓.๔๗	๐.๙๔๓	๓.๗๑	๐.๖๙๐	๐.๔๕๘	๐.๖๓๓
๒.	ด้านอาคารสถานที่	๓.๕๙	๐.๘๓๖	๓.๕๕	๐.๘๓๘	๓.๘๐	๐.๖๕๙	๐.๖๒๐	๐.๕๓๘
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๒	๐.๙๐๘	๓.๔๙	๐.๙๓๒	๓.๖๕	๑.๐๓๖	๐.๒๐๒	๐.๘๑๗
ภาพรวม		**๓.๕๓**	**๐.๘๒๑**	**๓.๕๐**	**๐.๘๒๔**	**๓.๗๒**	**๐.๖๙๑**	**๐.๔๖๘**	**๐.๖๒๗**

จากตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **จำแนกตามอาชีพ**

(n=๓๗๐)

ข้อ	ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	อาชีพ												F	Sig.
		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้านแม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกร		ค้าขาย		รับจ้าง			
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๖๐	๑.๐๐๑	๓.๖๔	๐.๘๓๐	๓.๖๑	๐.๗๙๒	๓.๔๕	๐.๘๙๐	๓.๓๑	๐.๘๙๔	๓.๔๕	๑.๐๑๔	๑.๑๕๓	๐.๓๓๒
๒.	ด้านอาคารสถานที่	๓.๕๔	๐.๙๔๕	๓.๖๖	๐.๙๓๕	๓.๖๐	๐.๗๘๒	๓.๕๔	๐.๘๐๐	๓.๕๖	๐.๗๗๒	๓.๖๕	๐.๘๒๘	๐.๒๐๘	๐.๙๕๙
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๐	๑.๐๓๓	๓.๖๘	๐.๙๓๔	๓.๔๕	๐.๙๒๓	๓.๕๔	๐.๘๗๙	๓.๓๖	๐.๘๗๙	๓.๕๙	๐.๙๑๗	๐.๗๓๘	๐.๕๙๖
ภาพรวม		**๓.๕๕**	**๐.๘๙๔**	**๓.๖๖**	**๐.๘๕๑**	**๓.๕๕**	**๐.๗๗๕**	**๓.๕๑**	**๐.๗๘๕**	**๓.๔๑**	**๐.๗๘๖**	**๓.๕๖**	**๐.๘๖๒**	**๐.๕๐๘**	**๐.๗๗๐**

จากตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๑๔ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

(n=๓๗๐)

ข้อ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F	Sig.
		ไม่เกิน ๖,๐๐๐ บาท		๖,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท		๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท		๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป			
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๒	๐.๙๐๕	๓.๔๘	๐.๙๓๔	๓.๔๖	๐.๘๓๖	๓.๔๒	๑.๐๒๒	๐.๑๑๙	๐.๙๔๙
๒.	ด้านอาคารสถานที่	๓.๖๓	๐.๗๘๑	๓.๖๒	๐.๘๗๙	๓.๔๕	๐.๘๓๙	๓.๓๖	๐.๘๘๑	๑.๒๑๐	๐.๓๐๖
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๐.๘๖๒	๓.๕๒	๐.๙๕๙	๓.๔๒	๐.๙๓๑	๓.๒๓	๑.๐๙๔	๑.๐๖๙	๐.๓๖๒
ภาพรวม		**๓.๕๗**	**๐.๗๘๔**	**๓.๕๔**	**๐.๘๕๑**	**๓.๔๕**	**๐.๘๒๓**	**๓.๓๔**	**๐.๘๖๖**	**๐.๗๕๑**	**๐.๕๒๓**

จากตารางที่ ๔.๑๔ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔.๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มาจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) ประกอบด้วยปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๕ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการหลายด้าน เช่น พูดจายังไม่เหมาะสม ใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการน้อยเกินไป มีข้อมูลสำหรับการให้บริการยังไม่เพียงพอ มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา ๒) เจ้าหน้าที่ยังประสานงานไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ต้องทำงานซ้ำซ้อน เสียเวลา	๑) ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น พูดจาให้สุภาพเหมาะสม ให้ความใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการให้มาก เตรียมข้อมูลไว้ตอบประชาชนผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ๒) ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกันให้ดียิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๔.๑๖ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **ด้านอาคารสถานที่**

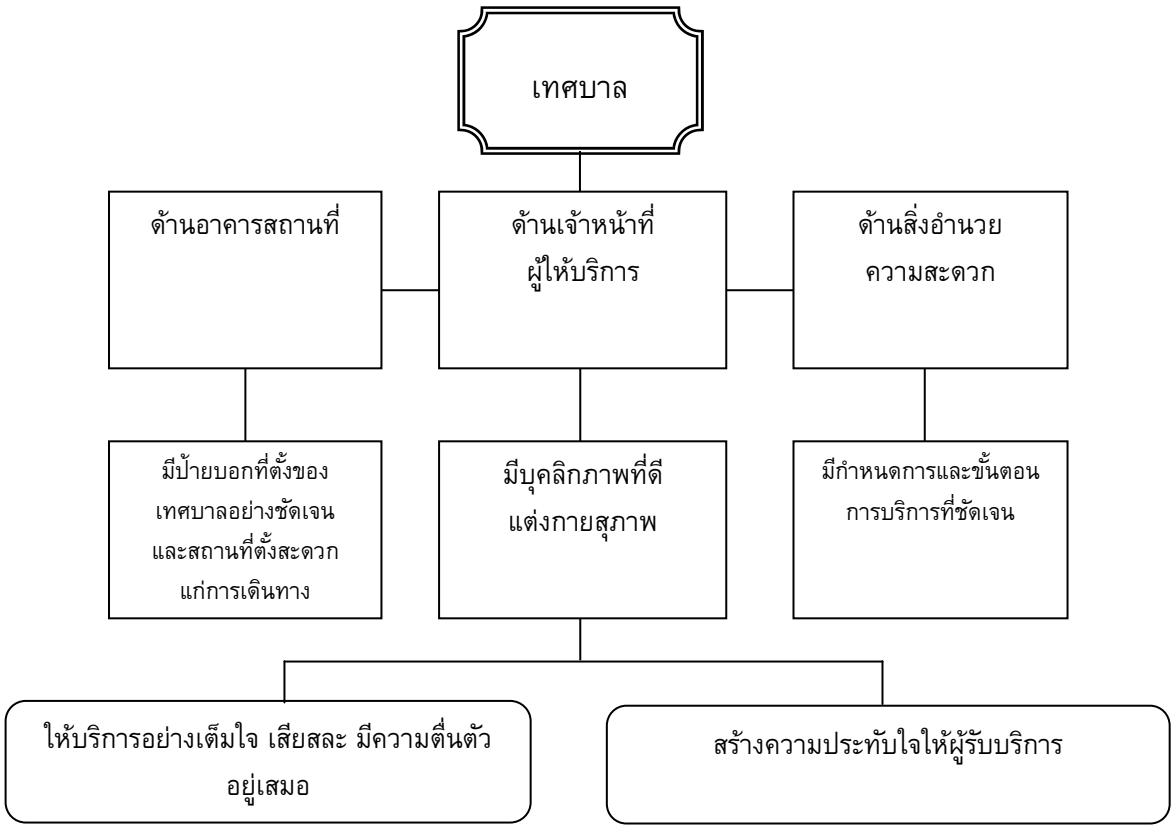
ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) สภาพด้านอาคารสถานที่โดยรวมมีสภาพชำรุดในบางจุด สถานที่ยังขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายวางให้เห็น อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรือทำให้ไม่ปลอดภัยกับประชาชนผู้มารับบริการได้ ห้องน้ำมีน้อยและไม่สะอาดเท่าที่ควร	๑) จัดการซ่อมแซมอาคารสถานที่ที่ชำรุดให้เรียบร้อย เก็บกวาดวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในที่ที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกปลอดภัย เพิ่มห้องน้ำให้มากและดูให้สะอาดอยู่เสมอ
๒) พื้นที่บริเวณสถานที่ติดต่องานคับแคบ ใช้งานหลายอย่างพร้อมกัน เวลาประชาชนผู้รับบริการมาเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ได้ยินเสียงเรียก หรือออกไปช้า	๒) ควรเพิ่มห้องทำงานและสถานที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอและเป็นสัดส่วน และติดตั้งเครื่องขยายเสียงให้เหมาะสม

ตารางที่ ๔.๑๗ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงและไม่ทันต่อเหตุการณ์ แผนผังขั้นตอนการให้บริการและป้ายบอกช่องทางขอรับบริการไม่ชัดเจน เทคโนโลยีสมัยใหม่มีไม่เพียงพอ ๒) ตู้น้ำดื่มไม่เพียงพอ ไม่มีทีวีหรือเอกสารสิ่งพิมพ์อื่นๆ ไว้คอยบริการขณะนั่งรอ เก้าอี้สำหรับผู้รับบริการชำรุดไม่เพียงพอสำหรับการใช้งาน เครื่องปรับอากาศเสียงดัง และไม่เย็นเท่าที่ควร	๑) การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและให้ทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ ๒) เพิ่มตู้น้ำดื่มฟรีให้เพียงพอ จัดหาทีวีหรือเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้บริการผู้มารับบริการและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี เช่น เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ

๔.๕ บทสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลตำบลดงเย็นควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ เช่นทักษะด้านการบริการ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านอาคารสถานที่ จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงามอยู่เสมอ มีห้องน้ำที่เพียงพอ ภายนอกอาคารร่มรื่นมีทิวทัศน์สวยงาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์ ลำดับขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลและควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำขั้นตอนต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้วิจัยขออธิบายเป็นแบบแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๕ ผลสรุปของการวิจัยในองค์ความรู้

จากแผนภาพที่ ๕.๑ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลจะเกิดประสิทธิผลสูงสุดได้ เทศบาลต้องปฏิบัติดังนี้

๑. ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลต้องมีอาคารสถานที่รองรับผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน และสถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีกำหนดการและขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน จัดให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์แบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ เพิ่มตู้น้ำดื่มฟรีให้เพียงพอและสะอาดอยู่เสมอ จัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและแนะนำขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีความรักในงานให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ในองค์การ ให้บริการด้วยความเสียสละ มีจิตสาธารณะ จะทำให้การบริการเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นและสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์การและท้องถิ่น

บทที่ ๕
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้วิจัยทำการสุ่มจากประชากรจำนวน ๙,๙๒๐ คน โดยใช้ตารางสำเร็จขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๐ คน โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๔ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๕๕ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ใช้บรรยายสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑ ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒ ด้านระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒ ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ และด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑

๕.๑.๒ ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙

๕.๑.๓ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนำไปสู่สมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน (Sig = ๐.๑๗๙) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๒. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน (Sig = ๐.๐๑) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๓. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน (Sig = ๐.๖๒๗) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๔. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๗๗๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๕. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๕๒๓) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ผลการทดสอบ				
		ค่า t	ค่า F	Sig.	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ ๑	เพศ	๑.๓๔๖	-	๐.๑๗๙	-	✓
สมมติฐานที่ ๒	อายุ	-	๕.๓๕๒	๐.๐๐๑	✓	-
สมมติฐานที่ ๓	ระดับการศึกษา	-	๐.๔๖๘	๐.๖๒๗	-	✓
สมมติฐานที่ ๔	อาชีพ	-	๐.๕๐๘	๐.๗๗๐	-	✓
สมมติฐานที่ ๕	รายได้เฉลี่ยต่เดือน	-	๐.๗๕๑	๐.๕๒๓	-	✓

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ปัญหาอุปสรรคด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์เพิ่มให้เพียงพอ

๕.๒ อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๕.๒.๑ ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

จากการศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ๒ ด้านตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พอใจกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ในด้านที่เป็นวัตถุสิ่งของภายนอก คือด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าด้านที่เป็นบุคคลคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อปรับปรุงแก้ไข ก็เกิดประสิทธิภาพขึ้นมา สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ชัดเจน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคล ไม่มีเครื่องมือที่วัดได้ชัดเจนจากภายนอก หรือสัมผัสได้ว่าไม่อยู่ในระดับที่คงที่สม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลตำบลดงเย็นมีความคิดเห็นดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แตกต่างกับงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน[๑]

ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีประเด็นนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีเพียง ๒ ข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น เห็นว่ามีประสิทธิผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยที่สุดใน ๓ ด้านทั้งหมด แตกต่างจากงานวิจัยของ อุดมพร สุคนธฉายา ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษา ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ๒๒๐ คน มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก[๒]

๒) ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ๒ ข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ ๕ ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล และข้อ ๖ ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ เทศบาล แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาล

---

[๑]ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

[๒]อุดมพร สุคนธฉายา, การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗), หน้า (๑).

ตำบลดงเย็นเห็นว่ามีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็นมากที่สุดใน ๓ ด้าน แตกต่างกับงานวิจัยของยุวดี ใจซื่อตรง[๓] ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และ พบว่า มี ๕ ข้ออยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็นเห็นว่ามีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่มากเป็นอันดับ ๒ รองลงมาจาก ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกับงานวิจัยของ ยุวดี ใจซื่อตรง[๔] ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๕.๒.๒ เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไปที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาตามสถานภาพทั่วไปมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

---

[๓]ยุวดี ใจซื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

[๔]เรื่องเดียวกัน, หน้า (๑).

ด้านเพศ

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพศชาย ๑๘๙ คน และเพศหญิง ๑๘๑ คน ถือว่ามีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน แต่ผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกับงานวิจัยของ ปราณี อินทวงศ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย[๕]

ด้านอายุ

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าอายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ เห็นได้ว่าอายุส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร อย่างชัดเจน แตกต่างกับงานวิจัยของ อุดมพร สุคนธฉายา ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

---

[๕]ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

ประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม[๖]

ด้านระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เพราะเหตุว่า ประชาชนมองการให้บริการในภาพรวม ใช้ความรู้สึกทั่วไปโดยไม่ต้องใช้การศึกษามาเป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณา ประเด็นที่น่าสนใจคือ ระดับการศึกษาของงานวิจัยนี้มีความแตกต่างกันหลายระดับ ตั้งแต่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า ก็ยังไม่ทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี อินทวงศ์[๗] ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

---

[๖]อุดมพร สุคนธฉายา, การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร, หน้า (๑).

[๗]ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

แสดงให้เห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เพราะเหตุว่า ประชาชนอาจไม่นำรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตน มาเป็นปัจจัยระดับในการตัดสินความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกันอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมพร สุคนธฉายา[๗] ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในเทศบาลได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน

๒. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล

๓. ควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างความรักในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เสแสร้ง

๔. ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล

๕. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย มีแผนแม่บทอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้

---

[๗]อุดมพร สุคนธฉายา, การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร, หน้า (๑).

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. เทศบาล ควรปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งให้สะดวกต่อการบริหารจัดการในองค์การ

๒. ควรมีการอบรมในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ในเทศบาลอยู่เสมอ

๓. การบริหารงานของเทศบาลควรมีการตรวจสอบได้ เพื่อความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

๔. ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานในหน่วยงาน และควรให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการสร้างสรรค์งานที่ดีต่อไป

๕. ควรที่จะมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และควรมีบทลงโทษแก่ผู้บกพร่องต่อหน้าที่และให้รางวัลแก่ผู้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่

๖. ควรใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ได้ดีอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้

๑. ศึกษาการให้บริการในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านงานทะเบียนราษฎร์ ด้านการประสานงาน ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๒. ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลแห่งอื่น ที่มีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น

๓. ศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เห็นความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

๔. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวคิดใหม่ หรือเสริมสร้างการมีส่วนร่วมสำหรับนำมาปรับใช้ในการบริหารงานต่อไป

๕. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้นและมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ :

กุลธน ธนาพงศธร. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘.

โกวิทย์ พวงงาม. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๘.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. **การบริหารและการพัฒนาองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ ๒). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐.

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. **การบริหารราชการไทย**. หน่วยที่ ๑๑. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

ช่อลดา ห้วงน้ำ. **การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการภาครัฐ(ผลงานลำดับที่ ๒)**. ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, ๒๕๔๕.

ชูวงศ์ ฉายบุตร. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ดำรง ชลสุข. **คุณธรรมในการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗.

เดเนียล วิท (Daniel Wit) อ้างในพิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร. **แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร** : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.

ทองอาน พาไทสง. **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : วี. เจ.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๙.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๒.

ปธาน สุวรรณมงคล. รศ ดร. **สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย**. หน่วยที่ ๑๔. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

เย็นจิตร ขวัญเมือง. **เทคนิคการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗.

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ. แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหรการศึกษา (หน่วยที่ ๑๑)**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๖.

วัชรา ไชยสาร. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๔.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น. เปรียบเทียบ : อังกฤษ สหรัฐอเมริการ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๑.

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์. **การเมืองการปกครองไทย**. ภาควิชาการปกครอง. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

วุฒิชัย จำนงค์. **การผสมผสานปฏิบัติการเพื่อผลิตภาพ**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๐.

ศุภชัย ยาวะประภาษ**. นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สนิท จรอนันต์. **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา. พิมพ์ที่บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓.

สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. **วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๕๐ (ภาษาไทย-อังกฤษ)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๐.

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.

สุพจน์ ทรายแก้ว. **การวัดผลการปฏิบัติงาน**. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน. เชียงราย : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏเชียงราย, ๒๕๔๕.

สุวิมล ติรกานนท์. **การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

(๒) บทความ :

จิรศักดิ์ เกษียณบุตร. “องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ปัญหาขัดข้องแนวทางแก้ไขและการพัฒนาในอนาคต”. **วารสารเทศาภิบาล**, ๔ เมษายน ๒๕๓๖.

(๓) วิทยานิพนธ์ :

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๖.

กาญจนา ทับทิมทอง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๑.

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑.

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒.

จตุพล ดวงจิต. “การกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการถ่ายโอนอำนาจของอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาให้กับเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา”**.** **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙.

จริน อุดมเลิศ. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

จักรพงษ์ นนท์ตา. “ผลกระทบของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๕.

ชนิกานต์ ถาวรยุติการต์. “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิด Malcolm Baldrige กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐.

ชัยวัฒน์ สุวรรณศักดิ์สิน. “การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษากองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑.

ชาญวิทย์ โพธิ์เจริญ. “การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๕๐.

ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ดุสิต สายทอง. “ประสิทธิผลของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วิทยานพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.

ถาวร กุลโชติ. “ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ. “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ธิติมา ธรรมมา. “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐.

นงลักษณ์ อุทัยธรรม. “ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, ๒๕๕๑.

นเรศ วงค์หลวง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๑.

นวพร แสงหนุ่ม. ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

นารีรัตน์ กว้างขวาง. การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

นิลุบล เพ็งพานิช. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๙.

บุญเรือง หมั้นทรัพย์. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนคาทอลิก”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๘.

บุญเลื่อน รัตนบำรุง. “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๐.

บุรินทร์ ศิลสุทธิ์. รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๑.

ปทุมรัตน์ ชุติมาวิทยาคม. “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาการเมืองของจังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ปราณี อินทวงศ์. “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์. “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๑.

พนิตตา นรสิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐.

พระคณพศ กิตฺติสาโร (ประกอบเสียง). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระจริญ จิรสุโภ (เมืองประทับ). “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระมหาจีรพันธ์ นำประเสริฐ. “ประสิทธิผลการบริหารกิจการของคณะสงฆ์จังหวัดกาญจนบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหาเอกมร ิตปญฺโ (คงตางาม). “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดงจังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระยุทธภูมิ ธมฺมธโร (สังชาดี). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พิทักษ์ ตรุษทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. “การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย : กรณีศึกษาสภาตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๒.

เพิ่มศักดิ์ อินทสโร. “ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐.

ภาณุพล ภูษา. “ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

มัฆวาพ สุวรรณเรือง. “ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด นครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

ยุทธการ สุขะกาศี. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐.

ยุวดี ใจซื่อตรง. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐.

รังษิยา อมาตยคง. “องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๔.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักประกันสังคม”.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๓๕.

ราชันย์ ธงชัย. พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วราภรณ์ เฉลิมจักร์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๒.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๕๐.

สมจิตร พึ่งหรรษพร. “การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

สมหมาย บัวจันทร์.พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สยาม ศิริพานิช อ้างในธิติมา ธรรมมา. “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐.

สายยันต์ ภิรมกิจ. “บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

สิริวิภา ศรีปลั่ง. “การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๘.

สุกัญญา โอภากุล. “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน. กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔.

สุคิด ลั่นซ้าย**.** “ศึกษาบทบาทของข้าราชการปกครองส่วนภูมิภาคในการพัฒนาการเมืองการปกครองท้องถิ่น กรณีศึกษาภาคใต้ของประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

สุเทพ คุณกิตติ. “หลักธรรมาภิบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๔๘.

อรัญญา ม่วงแดง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองบางลำพูน”. **สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, ๒๕๕๒.

อุดมพร สุคนธฉายา. “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗.

อุไร ภาควิชัย. “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๒.

(๔) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

สิทธิศักดิ์ สถิตย์. **กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน**. มหาวิทยาลัยปทุมธานี. ศูนย์การศึกษาวัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์. เอกสารประกอบการบรรยาย ครั้งที่ ๒, ๒๕๕๒. (เอกสารอัดสำเนา)

เทศบาลตำบลดงเย็น. “**รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๐ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**”. มุกดาหาร : เทศบาลตำบลดงเย็น, ๒๕๕๐. (เอกสารอัดสำเนา)

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖**. เข้าถึงข้อมูลเมื่อ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๔, http://www.tungsong.com/Law/pC01.asp

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓**. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕, http://www.tambol.com/municipal/data9.asp

๒. ภาษาอังกฤษ

(I) Books

Amitai Etzioni. **Modern Organizations**. Englewood Cliffs : Prentice Hall, 1964.

Carson. J. J. **Public Administration in Modem Societies.** New York : McGraw-Hill Book Company, 1963.

Groonroos. C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, 1990.

Jarmo R. Lehtinen**. Customer Relationship Management**. McGraw-Hill Companies : 1st edition. December 15, 2001.

Katz, Daniel and Kahn, Robert. **The Social Psychology Organizations**. New York : John Wiley. Sons, (1973).

Kotler. Phillip. Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition. **Englewood Cliffs**. New Jersey : Prentice – Hall Inc, 1997.

Lovelock. Christopher. Seeking Synergy in Service Operations: Seven Things Marketers Need to Know About Service Operations. **European Management Journal**. (1992), 10 (1).

Millet John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.

Penchansky. R. and W. Thomas. The Concept of Access : Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. **Medical Care**, (19 February 1981).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑. พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ ผศ.	ป.ธ.๗, พธ.บ., ศศ.ม. (พัฒนาสังคม), รปม.
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒. ผศ.ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์	ปก.ศ., พธ.บ., M.A., Ph.D.
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๓. ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช	พธ.บ.,M.A.,Ph.D. (Pol.Sc.)
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต	พธ.บ., M.A., Ph.D.(Psycho)
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๕. อาจารย์ วันชัย สุขตาม	(น.ธ.เอก, ป.ธ.๑-๒, พธ.บ., (เกียรตินิยมอันดับ ๑), (ศศ.บ., ร.ป.ม.)
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ **โทร.,โทรสาร** ๐ – ๒๔๓๔ – ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๓๕๓ **วันที่** ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

นมัสการ พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ,ผศ.

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลการให้บริการเขตเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าพระคุณท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขออาราธนาพระคุณท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ **โทร.,โทรสาร** ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๓๕๓ **วันที่** ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลการให้บริการเขตเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ได้อนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือฯ แล้ว
เติมศักดิ์ ทองอินทร์
๒๗ ส.ค. ๕๔

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ **โทร.,โทรสาร** ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๓๕๓ **วันที่** ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลการให้บริการเขตเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

30/7/54

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ **โทร.,โทรสาร** ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๓๕๓ **วันที่** ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลการให้บริการเขตเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ครับ
เชิญ ดร.ยุทธนา ปราณีต
โทร ก.ค. ๕๔

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ **โทร.,โทรสาร** ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๓๕๓ **วันที่** ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์วันชัย สุขตาม

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลการให้บริการเขตเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

31 ก.ค.54

ภาคผนวก ข
ผลของการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5		
ข้อ 1	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
ข้อ 2	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 3	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 4	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 5	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
ข้อ 6	1	0	1	1	1	0.80	ใช้ได้
ข้อ 7	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 8	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 9	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 10	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 11	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 12	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 13	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 14	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข้อ 15	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า

ผลของการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ชุดเท่ากับ .๙๖๒ รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตรวจแล้ว
ค่า Alpha อยู่ในระดับสูง
ใช้สถิติการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตฺติปญฺโญ)
๒๕ / ก.ย. / ๕๕

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	30

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	98.3000	142.148	.298	.965
a2	98.2667	137.375	.611	.962
a3	98.2667	139.168	.724	.961
a4	98.4000	143.214	.275	.965
a5	98.0667	139.444	.759	.961
a6	98.1000	134.852	.851	.960
a7	98.1000	137.886	.788	.960
a8	98.2000	135.683	.879	.959
a9	98.3333	141.678	.646	.961
a10	98.2333	141.220	.493	.962
b1	97.9000	137.472	.658	.961
b2	97.9667	140.378	.616	.961
b3	98.4000	141.766	.513	.962
b4	98.1333	137.292	.754	.960
b5	98.2000	140.510	.681	.961
b6	98.1000	136.507	.808	.960
b7	98.2000	135.131	.842	.960
b8	98.2000	137.614	.741	.960
b9	98.0333	139.482	.670	.961
b10	98.0333	140.585	.666	.961
c1	98.1000	133.886	.850	.960
c2	98.3000	141.666	.623	.961
c3	98.2333	140.530	.691	.961
c4	98.2000	138.993	.814	.960
c5	98.3667	138.585	.739	.961
c6	98.2667	140.133	.743	.961
c7	98.4000	141.490	.738	.961
c8	98.4000	141.490	.738	.961
c9	98.3667	141.551	.690	.961
c10	98.3333	139.057	.683	.961

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๔๒๕

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุดาราม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๓๔-๒๑๒๓

๑๒ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
เรียน **นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองพระประแดง**
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลในการให้บริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากร เจ้าหน้าที่และบุคคลากรในสังกัดหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๔-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

ภาคผนวก จ
หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

๒๗ ก.ย. ๕๕
สป.(ก.จ)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๔๓๑

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุดาราม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๓๔-๒๑๒๓

สำนักงานเทศบาลตำบลดงเย็น
เลขที่รับ ๒๐๒๔
วันที่ ๒๗ / กย. / ๕๕
เวลา.....น.

๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน **นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย **พระมหาเตชินท์ ฉายา สิทธาภิภู รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๙** นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **"ประสิทธิผลการให้บริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงเย็น
-เพื่อโปรดทราบ
- ภาควิชารัฐศาสตร์ ม. มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๔-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

(นายมานิตย์ วงศ์สาขา)
บุคลากร

๒๗ ก.ย. ๕๕
(นายวิวัฒน์ชัย เรชิวงค์)
ปลัดเทศบาลตำบลดงเย็น

(นายประภาส เที่ยงโยธา)
นายกเทศมนตรีตำบลดงเย็น

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

****

คำชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้วิจัย ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายและแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตลอดถึงเป็นข้อมูลสารสนเทศต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนต่อไป

ข้อมูลที่ได้จะแปลงผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลรายฉบับนี้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ เป็นสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เป็นระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มกับประชาชนที่มารับบริการหรือมาติดต่องาน การพูดจาและการกระทำต่างๆในการให้บริการเป็นไปด้วยความจริงใจไม่เสแสร้ง ฯลฯ

๒. ด้านอาคารสถานที่ : คือ เทศบาลได้จัดสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน มีห้องน้ำที่สะอาด เก้าอี้ระหว่างนั่งรอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : คือ เทศบาลได้จัดบอดส์ข้อมูลข่าวสาร โบว์ชัวร์ เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ ๑ เป็นสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ไม่เกิน ๒๕ ปี ☐ ตั้งแต่ ๒๖-๓๕ ปี
☐ ตั้งแต่ ๓๖-๔๕ ปี ☐ ตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

๔. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พ่อบ้านแม่บ้าน
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่เกิน ๖,๐๐๐ บาท ☐ ๖,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท
☐ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท ☐ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับ การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ๓ ด้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
๒.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
๓.	เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล					
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
๗.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘.	เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ					
๙.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
๑๐.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาใช้บริการ					
ด้านอาคารสถานที่						
๑.	มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน					
๒.	สถานที่ตั้งของเทศบาลสะดวกแก่การไปใช้บริการ					
๓.	ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
๔.	อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน					
๕.	ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล					

ที่	ด้านอาคารสถานที่	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๖.	ความสวยงามของการจัดสวน และต้นไม้รอบๆ เทศบาล					
๗.	ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล					
๘.	ความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้รับบริการ นั่งรอรับบริการมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด					
๙.	การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม					
๑๐.	แสงสว่างภายในเทศบาลมีอย่างเพียงพอ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑.	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน					
๒.	มีบอร์ดแสดง / ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลที่ประชาชนสนใจจริงใจไม่มีเสแสร้ง					
๓.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๔.	การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน					
๕.	ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ทีวี ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ					
๖.	ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ของแบบฟอร์มต่างๆ					
๗.	มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ					
๘.	มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ					
๙.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่นปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
๑๐.	ทางเทศบาลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์					

ส่วนที่ ๓ เป็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของแต่ละด้านเพื่อการปรับปรุง และพัฒนา โปรดแสดงความเห็นในการให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้.

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑.๑ ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

.....

.....

๓.๑.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

๓.๒ ด้านอาคารสถานที่

๓.๒.๑ ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

.....

.....

๓.๒.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๓.๑ ปัญหาและอุปสรรค... ....

.....

.....

.....

๓.๓.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอเจริญพรขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ภาคผนวก ช
ตารางการกำหนดกลุ่มประชากรของเครซี่และมอร์แกน

ตารางการกำหนดกลุ่มประชากร
ของเครซี่และมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan)

N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
10	10	110	86	300	169	950	274	4,500	354
15	14	120	92	320	175	1,000	278	5,000	357
20	19	130	97	340	181	1,100	285	6,000	361
25	24	140	103	360	186	1,200	291	7,000	364
30	28	150	108	380	191	1,300	297	8,000	367
35	32	160	113	400	196	1,400	302	9,000	368
40	36	170	118	420	201	1,500	306	10,000	370
45	40	180	123	440	205	1,600	310	15,000	375
50	44	190	127	460	210	1,700	313	20,000	377
55	48	200	132	480	214	1,800	317	30,000	379
60	52	210	136	500	217	1,900	320	40,000	380
65	56	220	140	550	226	2,000	322	50,000	381
70	59	230	144	600	234	2,200	327	75,000	382
75	63	240	148	650	242	2,400	331	100,000	384
80	66	250	152	700	248	2,600	335	250,000	384
85	70	260	155	750	254	2,800	338	500,000	384
90	73	270	159	800	260	3,000	341	1,000,000	384
95	76	280	162	850	265	3,500	346	10,000,000	384
100	80	290	165	900	269	4,000	351	500,000,000	384

ที่มา : เครจซีและมอร์แกน (Krejecie and Morgan,1970 : 608)

หมายเหตุ N หมายถึง ขนาดประชากร

n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	:	พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา)
เกิด	:	๒๖ ธันวาคม ๒๕๒๓
สถานที่เกิด	:	อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
การศึกษา	:	น.ธ.เอก ป.ธ.๖ พุทธศาสตรบัณฑิต (เอกการเมืองการปกครอง) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รุ่น ๕๔ นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี
อุปสมบท	:	๒๒ พฤษภาคม ๒๕๔๗
สังกัด	:	วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	:	๓/๘ วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ถนนหน้าพระธาตุ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐