



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลปลาไหล  
อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ 2562

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คณะผู้ประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลปลาไหล



อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ 2562

## คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลอำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น การดำเนินโครงการประเมินดังกล่าวได้เสร็จสิ้นและสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณทุกส่วนงานหลายฝ่าย คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง รวมถึงขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ประชาชนชาวเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร  
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	
ผู้วิจัย	ผู้ศาสตราจารย์ ดร. สุมินทร	บำธธรรม
	อาจารย์ อาภา	อยู่สุข
	อาจารย์ นุชนภา	แก้วมุงคุณ
	อาจารย์ พยอม	กบิลพัฒน์
	อาจารย์ ดร.วิไลพร	หงษ์ขุนทด
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร	
ปี	พ.ศ. 2562	

### บทคัดย่อ

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลอำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562 ในงานบริการ 4 งานบริการดังนี้ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินผ่านความพึงพอใจของประชาชน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร รวม 12,183 คน ในเขตพื้นที่ 16 หมู่บ้าน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาจำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม ครอบคลุม 16 หมู่บ้าน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ แบบสอบถาม แบบมาตราวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบสอบถามมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 401 ชุด

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพประกอบเกษตรกร และความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนครนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ ไม่เกินร้อยละ 95 ได้รับคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10 ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้/ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม มากที่สุดทั้ง 2 งานจากทั้ง 4 งานที่ขอรับการประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับการที่ประชาชนเข้ารับบริการในงานด้านรายได้/ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคมเป็นส่วนงานที่ประชาชนติดต่อเพื่อขอรับบริการมากที่สุด ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

**คำสำคัญ:** เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร, ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้/ภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

# สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
แนวคิดเกี่ยวกับกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ	34
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>54</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรักษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>59</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	62
ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม(ข้อเสนอแนะอื่น)	76
สรุปผลการประเมิน	76
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>77</b>
ความมุ่งหมายของการวิจัย	77
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม	78
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>79</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>83</b>

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) รูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆรวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในการปกครองท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วยการแบ่งส่วนราชการ 1) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล(เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) 3) องค์กรบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2562) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชนเมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วนการปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไปและก่อปรกกับการกระจุกตัวหรือมีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการของการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพให้บริการ เป็นต้น

ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่างๆ หรือเรียกได้ว่าเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาส

ให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น และสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ต่อไปในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกระดับหนึ่ง ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งและเข้ามาบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดดั่งนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจาก การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึง การบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีการกำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่นๆ ตามแผนงาน/โครงการต่างๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลาปีงบประมาณ

การปกครองท้องถิ่นจํานวนรวมทั้งประเทศไทย 7,852 แห่ง ในจังหวัดสกลนครรวม 141 แห่ง แบ่งออกเป็น 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง 2) เทศบาล 66 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง และเทศบาลตำบล 65 แห่ง) และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2562) โดยที่เทศบาลตำบลปลาไหลในอดีตมีฐานะเป็นสภาตำบลนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลปลาไหล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2539 และได้รับการแต่งตั้งเป็นเทศบาลตำบลปลาไหล ตาม ประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 และได้รับการประกาศเป็นเทศบาลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2554 ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกเทศมนตรีตำบลปลาไหลคนปัจจุบันคือ นายคำเชื่อง ร่มเกษ เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตเทศบาลตำบล ปลาไหล มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติ ครม. ที่เกี่ยวข้อง (ที่มา: แผนยุทธศาสตร์ 2559-2561 เทศบาลตำบลปลาไหล)

เทศบาลตำบลปลาไหลจึงเป็นหนึ่งหน่วยงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและจะต้องกำหนดเป้าหมายคุณภาพการให้บริการ เช่นเดียวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในจังหวัดสกลนครตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและกรอบงานตามภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และมีความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนาเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันใหม่ในท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้



อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน สังคมเศรษฐกิจภายในชุมชนให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงองค์การบริหารส่วนตำบลสว่างแดนดิน

ดังนั้น เพื่อเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เทศบาลตำบลปลาไหลจึงได้มอบหมายให้คณะผู้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกระทำการประเมินดังกล่าวในนามของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจงานบริการจากประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล จำนวน 4 งานบริการดังนี้ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการอันเป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และดำเนินการรายงานผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานทราบต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะผู้ประเมินจึงมุ่งเน้นในการศึกษาและประเมินโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจในการลงพื้นที่ในครั้งนี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 16 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ 2562 เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำผลการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานและเพื่อการวางแผน การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลปลาไหลในด้านต่างๆ ตามผลการประเมินต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

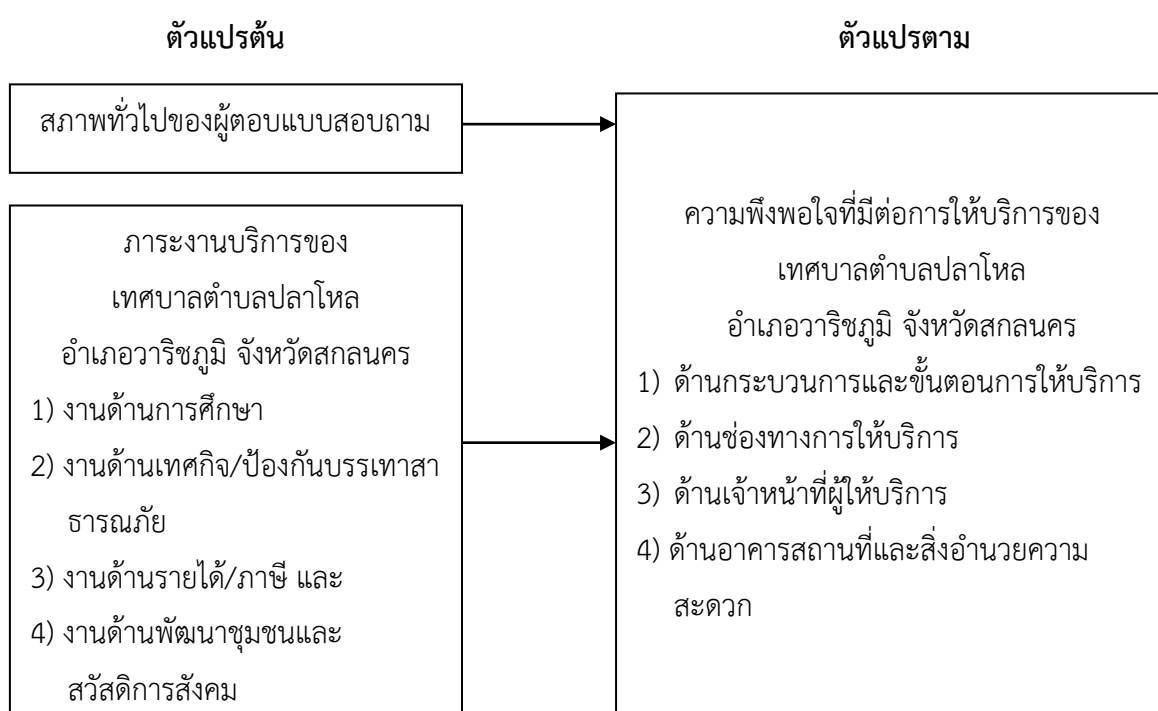
1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2562 ใน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ซึ่งประชาชนผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2562 ใน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 16 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ 2562 ทั้งหมดใน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในการให้บริการรวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล

### 1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



### 1.5 นิยามศัพท์

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ปรากฏออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจที่อาจแสดงออกหรือไม่แสดงออก ต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากผลการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

1.6.1 นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

##### ประวัติความเป็นมาการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหลักของ กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วน ภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

วิชชุกร นาคธน (2550: 11-17) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศโดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจการแก้ไขปัญหาต่างๆของชุมชนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของ

ท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการบริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กร  
 เจ้าที่ของรัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

### 2.1.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลาย  
 ของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ วัฒนธรรมนิยม ประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพปัญหา  
 ของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความ  
 เป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนอง  
 ความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันที่กับสภาพปัญหาของแต่ละ  
 ท้องถิ่น

นอกจากนี้ในแง่ของชนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของ  
 ประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละ  
 ท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัย  
 ความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งซึ่งในแง่นี้เป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและ  
 อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่น  
 ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการ  
 ปกครองท้องถิ่น โดยจำแนกความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญ  
 ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น กับความสำคัญต่อการ  
 พัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

#### 2.1.1.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและความเจริญก้าวหน้าของ ท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้อง  
 กับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์  
 และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นซึ่งอาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคน  
 ท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ใส่ใจประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมี  
 ความห่วงหาและมีจิตสำนึกในกรอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน  
 จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควร  
 ให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่า  
 จะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ

2. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นประชาชนใน  
 ท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเนื่องจากสิ่งเหล่านี้คือวิถีชีวิต

ของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงน่าจะมีความรัก ความหวงแหนในขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดึกดำบรรพ์ยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคม และการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นเป็นต้น

เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

#### 2.1.1.2 ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้ และความเข้าใจในระบบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักเกณฑ์พื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่านอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของตนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น

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

### 2.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

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

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ในหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ ดำเนินการบริหารงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลเพื่อ 1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการบริการและแก้ไขปัญหา 2) เป็นการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว 3) ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณ และ 4) ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย (สมบุญรณ์ สุขสำราญ, 2555)

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

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

### 2.1.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

**2.1.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550** บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย



### 2.1.3.2 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดค่านิยมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

“องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง”

มาตรา 16 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 และ 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม จนถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ.2556) และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

#### ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

#### ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

#### ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

6. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงพยาบาลและ  
สาธารณสุขสถานอื่น (มาตรา 16(23))

7. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยใน  
ชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16(30))

**ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่  
เกี่ยวข้อง ดังนี้**

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

**ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่  
เกี่ยวข้อง ดังนี้**

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

**ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่  
เกี่ยวข้องดังนี้**

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

**ด้านการสาธารณสุข และสุขภาพอนามัยของประชาชน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**

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

## ด้านการบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและหน้าที่อื่นๆ มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67(9))
- (2) การผังเมือง (มาตรา 68(13)), (มาตรา 16(25))
- (3) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพประชาชน (มาตรา 16(15))
- (4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16(16))
- (5) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16(16))
- (6) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16(22))
- (7) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16(26))
- (8) การดูแลที่สาธารณะ (มาตรา 16(27))
- (9) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))
- (10) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกำหนด (มาตรา 16(31))

### 2.1.4 การจัดตั้งและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน 2) สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น 3) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่การปกครองในท้องถิ่น และ 4) มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

รูปแบบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ในระดับสากลแม้จะมีความหลากหลายในการจัดองค์กร / รูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่โดยทั่วไปอาจสรุปได้ว่า มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบคือ

- (1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร ได้แก่การบริหารมหานครต่างๆ อาทิ โตเกียว นิวยอร์ก ลอนดอน กทม. ฯลฯ
- (2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง อาทิ เทศบาล หรือ County
- (3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก / ชุมชนชนบท อาทิ Village ของสหรัฐอเมริกา หรือ อบต.ของ ไทย

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

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

พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกจากกฎหมายของเทศบาล แต่สภาจังหวัดยังไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรท้องถิ่นตามกฎหมาย ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจของบุคคลในท้องถิ่น และเป็นสภาที่ปรึกษาแก่กรมการจังหวัดตามที่กำหนด แยกสภาจังหวัดออกจาก พ.ร.บ. ของเทศบาล แต่ยังไม่มีความเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495จัดตั้ง "สุขาภิบาล" เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนอกเขตเมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง ราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4 ตร.กม.เกิดสุขาภิบาลรูปแบบใหม่ โดยผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิมตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไป พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495ยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2476 เพิ่ม "สุขาภิบาล" เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครอง ท้องถิ่นพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 11 มี.ค. 2542 แก้ไขวาระของสมาชิกสภาเทศบาลจาก 5 ปี เหลือ 4 ปีเพิ่มเติมลักษณะของสภาเทศบาลการพ้นสมาชิกภาพสมาชิกสภาเทศบาลการถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาลโดยผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งเพิ่มอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เกิดองค์กรปกครองท้องถิ่นใหม่เรียกว่า "องค์กรบริหารส่วนจังหวัด" (อบจ.) ประกอบด้วย "สภาจังหวัด" และ "ผู้ว่าราชการจังหวัด" สภาจังหวัดทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร และควบคุมฝ่ายบริหาร ต่างจากสภาจังหวัดเดิมตาม พ.ร.บ. สภาจังหวัดปี 2481 ที่เป็นเพียงสภาที่ปรึกษาเท่านั้นเกิด อบจ. ที่เป็น องค์กรปกครองท้องถิ่นที่เต็มรูปแบบมากขึ้นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อบจ.เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นเขต อบจ.ได้แก่เขตจังหวัดโครงสร้างประกอบด้วยสภา อบจ. และนายก อบจ.อำนาจหน้าที่เน้นหนักการจัดทำแผนพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาสภาตำบลและท้องถิ่นอื่นมีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้นทำนองเดียวกับ อบต.พนักงานส่วนจังหวัดเดิมเปลี่ยนเป็นข้าราชการ อบจ.พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542เพิ่มเติมสาระสำคัญดังนี้เหตุแห่งการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (สจ.) นายกและรองนายก อบจ.เพิ่มหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลป จารีต

ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีเพิ่มเติมให้ราษฎรเข้าชื่อเสนอประธานฯ ให้ออกข้อบัญญัติ อบจ. ได้

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

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

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

**2.1.4.2 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น** โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 4 ประเภท (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2562 สืบค้น ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562) ได้แก่

- |                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด        | 76 แห่ง  |
| 2) เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่ |          |
| 2.1 เทศบาลนคร                      | 30 แห่ง  |
| 2.2 เทศบาลเมือง                    | 179 แห่ง |

2.3 เทศบาลตำบล	2,233 แห่ง
3) องค์การบริหารส่วนตำบล	5,332 แห่ง
4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา	

โดยการปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,852 แห่ง

#### องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

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

สภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งจะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้นจะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละจังหวัด โดยกำหนดจากหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

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

สภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร รวมทั้งควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหาร

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้นำองค์การ และมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ทั้งมีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม เช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย และยังสามารถแต่งตั้งเลขาธิการและที่ปรึกษาเพื่อช่วยบริหารกิจการแต่ต้องรวมกันแล้วไม่เกิน 5 คน ทั้งนี้คณะผู้บริหารที่นายกฯ แต่งตั้งจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาฯ โดยนายกฯ จะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

### เทศบาล

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

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

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

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามดุลยพินิจของรัฐบาล โดยกฎหมายมิได้กำหนดไว้ว่าจะต้องมีจำนวนราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเป็น

เท่าใด ดังนั้น ท้องถิ่นใดที่รัฐบาลเห็นสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลก็สามารถทำได้ตามความเหมาะสม

## 2. เทศบาลเมือง มี 2 ชนิด ได้แก่

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง แม้ว่าในปัจจุบันศาลากลางของบางจังหวัดอาจย้ายออกไปนอกเขตชุมชนเมืองไปตั้งในบริเวณศูนย์ราชการก็ตาม บริเวณที่ตั้งของศาลากลางใหม่นั้นจะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้ แต่อาจตั้งเป็นเทศบาลนครได้ ถ้ามีประชากร รายได้ท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของเทศบาลนคร

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

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

โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลแต่ละประเภทจะมีสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน คือ

เทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน

เทศบาลเมือง มีสมาชิกสภาเทศบาลเมือง จำนวน 18 คน

เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาลนคร จำนวน 24 คน

อนึ่ง ในการกำหนดเขตเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลนั้น เทศบาลตำบล จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 12 คน สำหรับ เทศบาลเมือง จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 3 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 18 คน และ เทศบาลนคร จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 4 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 24 คน สำหรับคุณสมบัติสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยการเกิด และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ตัดยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร ฯลฯ ทั้งนี้สมาชิกสภาเทศบาลจะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี



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

### อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

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

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

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

ในส่วนของเทศบาลเมือง นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับเทศบาลตำบลแล้ว ยังต้องมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

สำหรับเทศบาลนครนั้น นอกจากจะมีหน้าที่เหมือนกับเทศบาลเมืองแล้วยังต้องมีหน้าที่เพิ่มอีกดังนี้

- จัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่นๆ การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง และส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

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

#### **องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือได้ว่ามีอำนาจหน้าที่ที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของประชาชนได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันการจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลใน 3 ส่วน ได้แก่ โครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญโดยสรุปได้ดังนี้

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ โดยสมาชิกสภา จะมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ถ้า อบต. ใดมีเพียง 1 หมู่บ้านกฎหมายให้เลือกสมาชิกสภาฯ ได้ 6 คน และในกรณีที่ อบต. ใดมี 2 หมู่บ้านก็กำหนดให้แต่ละหมู่บ้านเลือกสมาชิกสภาได้หมู่บ้านละ 3 คน ดังนั้นจำนวนสมาชิกสภาฯ จะมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป สภา อบต. จะเลือกสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นประธาน อบต. และอีก 1 คน เป็นรองประธาน อบต. และจะเลือกปลัด อบต. หรือสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นเลขานุการของสภาฯ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยผู้สมัครสมาชิกสภาฯ จะต้องมีความสมบูรณ์ทั่วไป เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขต อบต. ที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ติดยาเสพติดให้โทษ

เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช อยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังโดยหมายศาล เคยถูกให้ออก ปลดออกหรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่ เป็นต้น

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และหน้าที่ด้านการควบคุมฝ่ายบริหาร และหน้าที่ด้านการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และทีมบริหารงาน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ของ อบต. นั้นๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารกิจการของ อบต. สามารถจัดตั้งทีมบริหารของตนได้ ประกอบด้วย รองนายก อบต. เพื่อช่วยเหลืองานบริหารได้ไม่เกิน 2 คน และตั้งเลขานุการนายก อบต. ได้ 1 คน ทั้งนี้รองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต. จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาฯ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. จะต้องมีความสมบูรณ์ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ฯลฯ รวมทั้งจะต้องไม่เป็นผู้ที่มีความประพฤติต้องห้าม เช่น ติดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ เป็นภิกษุสามเณร นักบวช ฯลฯ

ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล นายก อบต. มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลที่เป็นฝ่ายประจำ และก่อนที่จะเข้ารับหน้าที่นายก อบต. จะต้องแถลงนโยบายบริหารกิจการ อบต. ต่อสภาฯ โดยไม่มีการลงมติ และจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ตนได้แถลงไว้ต่อสภาฯ เป็นประจำทุกปี ในการบริหารกิจการของ อบต. นั้นกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ไว้ดังนี้กำหนดนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสั่ง อนุญาต หรืออนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต.วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างของ อบต.

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ดีที่สุด รวมทั้งมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้เป็นอย่างดี การทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้จะสำเร็จโดยสมบูรณ์ได้นั้น อบต. จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

## อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5)

พ.ศ. 2546

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

นอกจากนี้ อบต. อาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และมีอำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณสุขโรคและก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (มาตรา 16)

### 2.1.5 แนวคิดบทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาทในฐานะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ปธาน สุวรรณมงคล (2540, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมแต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้างๆ โดยได้กล่าวว่า บทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

- 1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่งจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณสุขซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่นชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณสุขูปโภคขั้นพื้นฐานอันได้แก่ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะการขนส่งมวลชนแต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพการสร้างรายได้ การจัดการศึกษาและสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอกเช่นการสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลักการพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอกหรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชนรวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่นนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่นการตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็กผู้สงว้ยผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

โดยบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งการจัดทำสาธารณสุขอุปโภคขั้นพื้นฐานการสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพตังนั้น บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่

### 2.1.6 แนวทางการติดตามประเมินผล

กรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 29 กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผน เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการติดตามและประเมินผลความสอดคล้องและความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการตามแผนดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่สอดคล้องกับพันธกิจซึ่งสามารถนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือไม่ และโครงการพัฒนานั้นประสบความสำเร็จตามกรอบการประเมินผลระดับใด

**การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้**

**ขั้นตอนที่ 1** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาสามปีและประเมินผลโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนา สามปี ดังนี้

การกำหนดกรอบ แนวทาง และวิธีการ ในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาอาจกำหนดแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ดังนี้

- 1) ความสอดคล้อง (Relevance) ของยุทธศาสตร์ แผน และกลยุทธ์ที่กำหนด
- 2) ความเพียงพอ (Adequacy) ของทรัพยากรเพื่อการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน
- 3) ความก้าวหน้า (Progress) กิจกรรมที่กำหนดไว้ตามแผน โดยมีการติดตามผล (Monitoring)
- 4) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับทรัพยากรที่ใช้โดยมีการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation)
- 5) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการศึกษาถึงผลที่ได้รับ (Effect)

6) ผลลัพธ์และผลผลิต (Outcome and Output) เป็นการประเมินผลประโยชน์ที่เกิดจากการทำกิจกรรมที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการ และการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม การประเมินผลกระทบเป็นการศึกษาผลที่ได้รับรวมยอด (Overall Effect) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น อาจนำแนวทางทั้งหมดที่กำหนดมาใช้หรืออาจเลือกใช้ในบางแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีก็ได้ โดยอย่างน้อยต้องสามารถประเมินความสอดคล้องและสามารถวัดความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของแผนพัฒนาสามปีได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการฯ จะพิจารณา

การกำหนดกรอบแนวทางและวิธีการในการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปี อาจกำหนดแนวทางดังนี้

- 1) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือ การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation)
- 2) การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)
- 3) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation)

**ขั้นตอนที่ 2** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลาของแผนพัฒนาสามปี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ขั้นตอนที่ 3** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการพัฒนาตามแผนดำเนินงานจนสิ้นสุดโครงการฯ

**ขั้นตอนที่ 4** รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและผลการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัด พร้อมประกาศผลการติดตามและประเมินผลให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

**ขั้นตอนที่ 5** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นอาจให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะในรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและโครงการพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัดได้

### ระเบียบ วิธีการในการติดตามและเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มืองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ผู้เข้าร่วมติดตามและประเมินผล ได้แก่ คณะกรรมการติดตามและประเมินผล ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับการแต่งตั้ง ผู้มีส่วนได้เสียในท้องถิ่นนั้นๆ

2. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการติดตามประเมินผล เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดขึ้นซึ่งมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ความจำเป็นสำคัญในการนำมาหาค่าผลของประโยชน์ที่ได้รับจากแผน ยุทธศาสตร์ อาจเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ แบบวัดความรู้ แบบบันทึกข้อมูล แบบวัดความรู้ แบบบันทึกการสังเกต แบบตรวจสอบ บันทึกรายการ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ หรือการหาผลสัมฤทธิ์โดยรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นนั้นๆ

3. กรรณวิธี อันได้แก่ วิธีการที่จะดำเนินการติดตามและประเมินผล จะต้องศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการตรวจดูเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เป็นทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น เอกสารเบิกจ่ายงบประมาณ เช่น ถนน แม่น้ำ ลำคลอง ครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้างต่างๆ กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อตรวจสอบว่าดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และได้รับผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ ทรัพย์สินต่างๆ มีอยู่จริงหรือไม่ สภาพของทรัพย์สินนั้นเป็นอย่างไร เป็นต้น ซึ่งเป็นการกำหนดวิธีการเช่นนี้ต้องมีการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล(Data analysis) ด้วย

การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล โดยมีการกำหนดองค์กรที่รับผิดชอบ วิธีการติดตาม และช่วงเวลาในการติดตามและประเมินผล ดังนั้นจึงรับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลซึ่งตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 28 กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน
- 2) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- 3) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- 4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเองจำนวนสองคน
- 5) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการอีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ กรรมการข้อ 28 ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้ โดยมีอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบข้อ 29 ดังนี้

- 1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- 2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา



3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อย ปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควรทั้งนี้ ยังได้กำหนดไว้ในระเบียบฯ

ข้อ 30 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนด ขอบข่าย และรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(2) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงาน

(3) หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล

(4) ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล รายงานผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผล เพื่อประเมินผลการรายงานผลเสนอความเห็นผู้บริหารท้องถิ่น

(5) ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยทั่วกัน และ

ข้อ 31 เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความเหมาะสม

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล**

##### **การติดตาม (Evaluation)**

การติดตามนั้น จะทำให้เราทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการได้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนสามปี ถึงระยะใดแล้ว ซึ่งเทคนิคอย่างง่ายที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามได้ เช่น Gant Chart ที่จะทำให้หน่วยงานสามารถติดตามได้ว่าการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนสามปีมีการดำเนินการในช่วงใด ตรงกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่แผนปฏิบัติการก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าวมาแล้ว

##### **การประเมินผล (Evaluation)**

การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ มีมาตรฐานและ

เป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ใน 2 ระดับ คือเกณฑ์การประเมินหน่วยงาน และเกณฑ์การประเมินโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

#### เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน

ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 22 ตัวชี้วัด ดังนี้

#### **เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement)**

เป็นการประเมินความสำเร็จโดยพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยเป็นการประเมินผลขององค์กร 2 ส่วน คือ ผลในภาพรวมและระดับปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนทราบอย่างกว้างขวางอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน อาจเป็นทุกไตรมาส หรือผลการดำเนินงานประจำปีสัมฤทธิ์ผลรวมถึงการดำเนินงานที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

**ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ**

**ผลผลิตในภาพรวม (Overall outputs)**เป็นการประเมินผลผลิตเทียบกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายรวมขององค์กรในสายตาของสมาชิกขององค์กรและประชาชนผู้รับบริการ การประเมินผลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) และมีปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมของภายนอกองค์กร

**ผลผลิตระดับปฏิบัติการ (Operation outputs)** เป็นการประเมินผลโดยพิจารณาระดับการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ โดยอาจพิจารณาจากผลผลิตต่อหน่วยกำลังคน ระดับการบริการต่อหน่วยเวลา สัดส่วนของต้นทุนและผลตอบแทน สถานภาพทางการเงิน สินทรัพย์และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดผลตอบแทน (Non – performing loan) คุณภาพของผลผลิตและบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรขององค์กร การประหยัดพลังงานและการรักษาสภาวะแวดล้อม

#### **เกณฑ์ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม**

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) การเข้าถึง เน้นความสำคัญในเรื่องโอกาสของประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้ได้รับบริการสาธารณะ
- 2) การจัดสรรทรัพยากร พิจารณาถึงความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้กับประชาชน
- 3) การกระจายผลประโยชน์ เน้นความเป็นธรรมในการกระจายผลประโยชน์หรือผลตอบแทนให้แก่สมาชิกในสังคม
- 4) ความเสมอภาค เน้นความเป็นธรรมเพื่อให้หลักประกันเรื่องสิทธิและโอกาสในการได้รับบริการสาธารณะโดยปราศจากอคติ ไม่แบ่งแยกกลุ่ม

**เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ** ประกอบด้วยตัวชี้วัด

**สมรรถนะของหน่วยงาน** เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

**ความทั่วถึงและเพียงพอ** พิจารณาถึงความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วนของการให้บริการทั้งในด้านกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและระยะเวลาที่บริการ

**ประสิทธิภาพการให้บริการ** เป็นการชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการบริการไว้เป็นแนวทาง

**เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน** ประกอบด้วยตัวชี้วัด

1) **พันธกิจต่อสังคม** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงภารกิจของหน่วยงานที่มีต่อสังคม พิจารณาได้จากวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงานของหน่วยงาน

2) **ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ** เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย

3) **การให้หลักประกันความเสี่ยง** เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญเพื่อให้หลักประกันว่าประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความคุ้มครองและหรือการชดเชยจากหน่วยงานหากมีความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4) **การยอมรับข้อผิดพลาด** เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จะยอมรับต่อสาธารณะชนในกรณีเกิดความผิดพลาดในการบริหารหรือการปฏิบัติงาน

**เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน** ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) **การกำหนดประเด็นปัญหา** การกำหนดประเด็นปัญหาที่มาจากประชาชนผู้รับบริการ และมีการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ

2) **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นตัวชี้วัดถึงระบบเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3) **มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา** เป็นตัวชี้วัดถึงความพร้อมในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนผู้รับบริการที่มีทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งเปิดกว้างให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

4) **ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา** เป็นตัวชี้วัดการตอบสนองในการแก้ไขปัญหา การให้ความสำคัญและการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ไม่ละเลยเพิกเฉยต่อปัญหา

**เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการ คือ

1) **ระดับความพึงพอใจ** เป็นตัวชี้วัดความเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

2) **การยอมรับหรือคัดค้าน** เป็นตัวชี้วัดระดับการยอมรับมาตรการ นโยบายของหน่วยงานซึ่งพิจารณาจากสัดส่วนการยอมรับหรือคัดค้าน เนื่องมาจากผลกระทบของนโยบายของหน่วยงาน

**เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม** ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) **ผลกระทบภายนอก** เป็นตัวชี้วัดว่าหน่วยงานก่อให้เกิดผลกระทบซึ่งสร้างความเสียหายจากการ

2) **ดำเนินงานแก่ประชาชนหรือไม่** โดยอาจวัดจากขนาดและความถี่จากการเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การก่อสร้างถนนขวางทางน้ำหลากทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมใหญ่

3) **ต้นทุนทางสังคม** เป็นตัวชี้วัดผลเสียหายที่สังคมต้องแบกรับ เช่นค่าใช้จ่ายในพื้นที่บูรณะความเสียหายที่เกิดขึ้น

เกณฑ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะเป็นการพิจารณาเกณฑ์รวม (Multiple criteria and indicators) และสามารถใช้เป็นกรอบหรือเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์สุดท้ายและผลกระทบในการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับการบรรลุผลและการสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย สำหรับค่าตัวแปรอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน

**เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)**

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

(1) **ระดับการบรรลุเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม

(2) **ระดับการมีส่วนร่วม** เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจากจำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

(3) **ระดับความพึงพอใจ** เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

(4) **ความเสี่ยงของโครงการ** เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

#### เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและหน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ คือ

(1) **คุณภาพชีวิต** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ สุขอนามัย สภาพแวดล้อมของครัวเรือนชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือนหรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

(2) **ทัศนคติและความเข้าใจ** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

(3) **การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติของไชยวดยานโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพัตมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

#### เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) **ประเด็นปัญหาหลัก** ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

(2) **มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา** เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการ นำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

(3) **ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

#### **เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)**

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) **ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability)** เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรทางการเงินของโครงการ อาทิ จำนวนงบประมาณของโครงการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ภาระผูกพัน สัดส่วนค่าใช้จ่ายเทียบกับผลผลิตที่ได้ ปริมาณเงินทุนสำรอง แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ปริมาณงบประมาณหรือเงินทุนหมุนเวียน จำนวน และขนาดกองทุนดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของโครงการ

(2) **สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity)** เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนงานและบริหารโครงการ และการปรับปรุงระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

(3) **ความเป็นไปได้ในการขยายผล** เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยายผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิมและการขยายผลในแนวตั้ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่วภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

#### **เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)**

เป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักการว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกันเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความทั่วถึง ในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า (Values) และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ คือ

(1) **ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ** เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อย ในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

(2) **ความเป็นธรรมระหว่างเพศ** เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรมระหว่างเพศ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากขึ้นในการประเมินโครงการพัฒนา โดยดูว่าการดำเนินโครงการให้ความเสมอภาคระหว่างเพศ หรือมีการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (Gender discrimination) หรือไม่ โดยสามารถพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมในโอกาส บทบาทระหว่างหญิง/ชาย การปฏิบัติที่เคารพสิทธิ ของสตรี

(3) **ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น** (Intergenerational equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น ระหว่างชนรุ่นปัจจุบันและชนรุ่นอนาคต (Future generation) ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาพลังงาน โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านสังคม โดยคำนึงถึงชนรุ่นอนาคตซึ่งจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินโครงการในปัจจุบัน

#### **เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)**

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการคือ

(1) **ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม** เป็นตัวชี้วัดความเสียหายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินโครงการ โดยเป็นการวัดและประเมินเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment – EIA) ในช่วงก่อนทำโครงการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับผิดชอบและมีการชดเชยความเสียหายจากผลกระทบในลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อเป็นหลักประกันความเสี่ยงให้กับสังคม และเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้อนุมัติและผู้ดำเนินโครงการ

(2) **ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งสร้าง

ภาระให้กับประชาชนและชุมชนโดยรอบที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคม (Social costs) ที่ต้องเสียไป อาทิ พื้นที่การเกษตรที่ถูกน้ำท่วมเสียหายจากโครงการสร้างเขื่อน

(3) **ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม** เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอยของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของชุมชนดั้งเดิม

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม

เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัต ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง “ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ ” (จรรยา ไชยครและคณะ, 2537 อ้างใน สุนารี แสนพยุห์, 2557)

ในขณะที่ราณี ชาวปรีชา (2538) อ้างในสุนารี แสนพยุห์ (2557) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

“ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความใจต่างๆ และทศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก”



ความพึงพอใจโดย อุทัย หิรัญโต (2523) ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เกิดความสุข”

นอกจากนี้ วียะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ขณะเดียวกันที่การศึกษาในต่างประเทศโดย Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ และ Mullins (1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติ ความคาดหวัง หรือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งต่างๆ เมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการของตน ทั้งในระดับความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการแสดงออกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

ความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกเมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ดังนั้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สามารถนำมาอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970)

#### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchical Theory of Motivation) ของ Maslow (1970) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อที่ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการและเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ โดยที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงที่จะเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ” ดังนั้น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นำเสนอลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปได้ตามลำดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและความ เป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ขั้นสามารถอธิบายลักษณะของความต้องการ(เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556) ดังนี้

### 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้จากลำดับความต้องการทั้งหมด อันเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต และอาจรวมถึงเป็นความต้องการที่ได้รับกระตุ้นด้วยอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนี้ตลอดไป

### 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

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

### 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองว่าตนมีความปลอดภัยและมีความมั่นคงแล้ว จึงมีความต้องการในขั้นต่อมาคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในครอบครัวและในสังคมที่อยู่ ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าหากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะมีความรู้สึกถึงความคับข้องใจ และทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวไม่ได้ตามมา เพราะรู้สึกไม่ได้รับความรัก

### 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อรู้สึกว่าได้รับความรักและความเป็นเจ้าของแล้วก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการที่ไม่อยากความรักลดลง นั่นคือ ความรักและความเป็นเจ้าของจะยืนนานหากมนุษย์ได้รับการนับถือยกย่อง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องจึงเป็นความต้องการขั้นต่อมาจากความรักและความเป็นเจ้าของ โดยมีความต้องการได้รับยกย่องน่านับถือทั้งจากตนเองและผู้อื่น เป็นความต้องการมีอำนาจ มีเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ การได้รับสนองความต้องการในขั้นนี้จะทำให้ตนรู้สึกมีคุณค่า

### 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ความต้องการเข้าใจตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าความต้องเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงนั้นเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งว่าจะสามารถได้รับอย่างเหมาะสมและทำให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นเหตุให้มนุษย์จะใช้พลังอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดเพื่อปรับปรุงตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จอันสูงสุดได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โดยสรุปแล้วสามารถนำมาอธิบายในการศึกษาครั้งนี้ ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับการตอบสนองจากบริการนั้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะส่งผลให้การแสดงออกซึ่งความพึงพอใจมีระดับแตกต่างกันตามลักษณะของงานบริการหรือการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการกระตุ้น อาทิเช่น ของ เพทาย คัมคำมี (2546) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศทางบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีทิศทางใดๆ ต่อสิ่งเร้า นั้น” สอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีติลล (2546) สรุปว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตน” ในขณะที่ ประชากร พัฒนากุล และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณะ นั้น ประชาชนจะมีการให้ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเมื่อการให้บริการนั้นมีลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมรวดเร็วและทันเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า (เบญจวรรณ วรรณวิสุข, 2556)

## 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ในการศึกษาลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในฐานะผู้รับบริการ ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เข้ามามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อย หรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ในขณะที่ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาในอดีตแสดงออกมาในหลายลักษณะ อาทิเช่น อัจฉนา โทบุญ (2549) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกิดขึ้น ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารเวลาที่ใช้ในการบริการความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ความสะดวกจากอาคารสถานที่บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในขณะที่ สุทธิปัญญา (2535) แสดงให้เห็นว่า ในภาคบริการของเอกชนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์จะแสดงความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกที่ดีที่ชอบพอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนผู้รับบริการนอกจากแสดงความพึงพอใจในระดับต่างๆ แล้ว อมรรักษา สัตย์ (2536) ยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นยังสามารถนำมาใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ เพราะนอกจากต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของรัฐตามภารกิจแล้ว การให้บริการนั้นต้องเป็นการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ลักษณะของความพึงพอใจหรือความพอใจที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการบริการของแต่ละบุคคล และลักษณะของการให้บริการของผู้ให้บริการเช่นกัน

### 2.2.3 แนวคิดพื้นฐานของความพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

พื้นฐานของความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการของความพอใจ (Aday and Anderson อ้างอิงใน สุจริต, 2543)

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นผู้ให้บริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อัจฉนาศัยที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

โดยที่พื้นฐานของความพอใจดังกล่าวนำไปสู่การพิจารณาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพื้นฐานเหล่านั้นลิตินันต์ เดชะคุปต์ (2538, อ้างถึงใน กมล กิจจาน์, 2545) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการ ราคา ค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ น้าว้า และศิริวิมล วันทอง

(2550:27-28) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. ผลผลิตบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลิตภัณฑ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการใช้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

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

## 2.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

ในขณะที่ผู้รับบริการจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจที่ตนควรให้ในการรับบริการนั้นได้อาจต้องพิจารณาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน โดยที่ Millet (1954, p. 4 อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2536, หน้า 14) กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า “ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค (Equitable Service) 2) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) 3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น 4) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆเรื่อยๆ”

## 2.2.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545:10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) จึงได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะท้องถิ่นในระดับของเทศบาลไว้ดังนี้ “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่างๆและเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนองประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ”

โดยที่การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมดำเนินงานและการบริหารงานของฝ่ายปกครองที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการนั้นจัดทำขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เกี่ยวข้องกับการกินดีอยู่ดีอันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารกิจกรรมบริการสาธารณะต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งในด้านความทั่วถึงในทุกกลุ่มด้านพื้นที่ และด้านสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ โดยเฉพาะความความหวังที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

ในขณะที่การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริการประชาชน อาทิเช่น ถาวร โปธิสมบัติ (2535 อ้างถึงในวีระชัยจุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 11) กล่าวว่า “ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

- 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

- 1.2 เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการของ

องค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการ

บริการผู้ยากจนให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยรวมทั้งระบบ”

## 2.3 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

การศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562 ดังนี้

### 2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้งอาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร การศึกษา สาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และทรัพยากรธรรมชาติ



#### รูปที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

เทศบาลตำบลปลาไหล ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านปลาไหล ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ทางทิศเหนือของจังหวัดสกลนคร มีเนื้อที่ทั้งหมด 115 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 71,875 ไร่ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภวาริชภูมิประมาณ 7 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ 62 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 700 กิโลเมตร





สภาพพื้นที่โดยทั่วไปภูมิประเทศของเทศบาลตำบลปลาไหล มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบสูง ราบลุ่มเป็นบางส่วน มีลำห้วยปลาหางไหลผ่าน ลักษณะดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการทำการเกษตร ใช้ในการทำนา สภาพป่าปนไร่ ทำสวนผลไม้และสวนยางพารา มีน้ำสำหรับดื่ม และยังมีพื้นที่บางส่วนเหมาะในการส่งเสริมและสนับสนุนเป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น หาดหินดงคำโพธิ์

**เขตการปกครอง** องค์การบริหารส่วนตำบลตาลโกนแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านพังฮอ	หมู่ที่ 1	9. บ้านดงเชียงเครือ	หมู่ที่ 9
2. บ้านจิว	หมู่ที่ 2	10. บ้านปลาไหลน้อย	หมู่ที่ 10
3. บ้านดอนยานาง	หมู่ที่ 3	11. บ้านดงคำโพธิ์	หมู่ที่ 11
4. บ้านปลาไหล	หมู่ที่ 4	12. บ้านหนองท่อม	หมู่ที่ 12
5. บ้านไฮ้	หมู่ที่ 5	13. บ้านพรสวรรค์	หมู่ที่ 13
6. บ้านนาบ่อ	หมู่ที่ 6	14. บ้านโนนอุดม	หมู่ที่ 14
7. บ้านผักตบ	หมู่ที่ 7	15. บ้านโค้งปากกล้วย	หมู่ที่ 15
8. บ้านโคกศาลา	หมู่ที่ 8	16. บ้านผักตบ	หมู่ที่ 16

**ประชากร** เทศบาลตำบลปลาไหลมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 12,183 คน

จำนวนครัวเรือน จำนวน 3,860 ครัวเรือน

ชาย จำนวน 6,027 คน หญิง จำนวน 6,156 คน

หมู่ที่	หมู่ที่/บ้าน	ชาย	หญิง
1	บ้านพังฮอ	419	430
2	บ้านจิว	319	337
3	บ้านดอนยานาง	444	443
4	บ้านปลาไหล	510	537
5	บ้านไฮ้	467	475
6	บ้านนาบ่อ	392	422
7	บ้านผักตบ	274	284
8	บ้านโคกศาลา	426	453
9	บ้านดงเชียงเครือ	264	241
10	บ้านปลาไหลน้อย	285	270
11	บ้านดงคำโพธิ์	722	680
12	บ้านหนองท่อม	490	486
13	บ้านพรสวรรค์	214	244
14	บ้านโนนอุดม	336	343
15	บ้านโค้งปากกล้วย	137	153
16	บ้านผักตบ	328	358

ข้อมูล : งานทะเบียนท้องถิ่นอำเภอวาริชภูมิ ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2561

### 2.3.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล มีอาชีพหลัก ทำนา อาชีพรอง ทำไร่ ทำสวนผลไม้ มีผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญและเป็นสินค้า OTOP คือ ข้าวหอมทอง บ้านนาบ่อ หมู่ที่ 6 ตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

### 2.3.3 โครงสร้างและคณะผู้บริหาร

#### 1. คณะผู้บริหาร

1. นายคำเชื่อง	ร่มเกษ	ตำแหน่ง	นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล
2. นายศักดิ์ดา	อินทรพานิชย์	ตำแหน่ง	รองนายกเทศมนตรีฯ
3. นายวิชัย	ศรีโคตร	ตำแหน่ง	รองนายกเทศมนตรีฯ
4. นายละยอม	ทศมี	ตำแหน่ง	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีฯ
5. นายสุรสิทธิ์	คำภูแสน	ตำแหน่ง	เลขานุการนายกเทศมนตรีฯ

#### 2. มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

1. นายยุทธสันต์	เหมะธูลิน	ตำแหน่ง	ประธานสภาเทศบาลตำบลปลาไหล
2. นายสุรชัย	พุทธธรรม	ตำแหน่ง	รองประธานสภาฯ
3. นายสันติ	สุริยะโรจน์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 1
4. นายประยุทธ์	สาสิทธิ์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 1
5. นายจันทรา	พูลพล	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 1
6. นางอุไรวรรณ	งามราชจักร์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 1
7. นายประทีน	ชั้นธล	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 1
8. นายประสพ	นาเชียงใหม่	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 2
9. นายดิเรก	นาอินทร์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 2
10. นายธวัชวงศ์	ผิวนุญเรือง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 2
11. นายคำสอน	พรหมอุดม	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 2
12. นายโสภณ	ภูเวียงแก้ว	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาฯ เขต 2

#### 3. โครงสร้างการปฏิบัติงาน แบ่งได้ 12 หน่วยงาน ดังนี้

1. คณะผู้บริหาร
2. สมาชิกสภา
3. ปลัดเทศบาล
4. รองปลัดเทศบาล
5. สำนักปลัดเทศบาล
6. กองคลัง
7. กองการศึกษา

8. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
9. กองช่าง
10. กองสวัสดิการสังคม
11. กองส่งเสริมการเกษตร
12. หน่วยตรวจสอบภายใน

#### 2.3.4 งานที่ให้บริการ

งานการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชนที่มา  
รับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลดำเนินการเป็นประจำในปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561  
– กันยายน 2562 มีจำนวนงานบริการรวมทั้งสิ้น 11 งาน โดยขอรับการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้  
จำนวน 4 งาน ที่มีเครื่องหมาย  ดังต่อไปนี้

- งานด้านบริการกฎหมาย
- งานด้านทะเบียน
- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านสาธารณสุข
- งานด้านอื่นๆ

โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินในแต่ละงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

หมายเหตุ : สามารถค้นหารายละเอียดข้อมูลทั่วไปได้ที่ [www.plalo.go.th](http://www.plalo.go.th)

#### 2.3.5. ข้อมูลอื่น ๆ

วิสัยทัศน์ ได้แก่ “สาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการสะดวก ชุมชนเข้มแข็ง แหล่ง  
ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์รักษ์วัฒนธรรมประเพณี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขจัดสิ้นยาเสพติด”

### ยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่

- 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว
- 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน
- 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน
- 5 ยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและความมั่นคง

### พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่น

1. ประชาชนมีอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ มีความเข้มแข็งของชุมชน สามารถพึ่งพาตนเองได้ตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจแบบพอเพียง
2. การคมนาคมในหมู่บ้านระดับตำบลใช้การได้สะดวกตลอดฤดูกาล มีการบริการการสื่อสารครบทุกหมู่บ้าน และไฟฟ้ามีใช้ทุกครัวเรือน
3. ประชาชนในชุมชนมีความปลอดภัยในทรัพย์สิน ปลอดภัยจากยาเสพติด ให้บริการด้านการศึกษาทุกระบบเพื่อพัฒนาคน ส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น
4. พัฒนางองค์กรชุมชนสู่การสร้างเครือข่ายองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตยทุกระดับ
5. อนุรักษ์ทรัพยากรของชุมชน พัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของครัวเรือนและชุมชน สร้างแหล่งพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพภายในชุมชน
6. มีน้ำอุปโภค บริโภคอย่างพอเพียง มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรใช้ทำการเกษตรตลอดฤดูกาล

### จุดมุ่งหมายการพัฒนาท้องถิ่น

1. โครงสร้างพื้นฐานครอบคลุมได้มาตรฐาน และสิ่งแวดล้อมยั่งยืน
2. ประชาชนมีสุขภาพดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ประชาชนได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่น
4. ประชาชนมีรายได้จากการใช้เกษตรอินทรีย์หรือเศรษฐกิจพอเพียง
5. องค์กรชุมชนเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้

### แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

1. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน
  - จัดให้มีระบบไฟฟ้าบริการสาธารณะ / ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
  - ส่งเสริมระบบประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
  - ปรับปรุงถนนเพื่อการเกษตรและถนนระหว่างหมู่บ้าน
  - ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

## 2. นโยบายด้านสวัสดิการสังคม

- ส่งเสริมคุ้มครองเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับการสงเคราะห์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

- รณรงค์และป้องกัน รวมทั้งแก้ไขปัญหาเสพติดภายในเขตเทศบาลตำบล

## 3. นโยบายด้านการส่งเสริมอาชีพ

- ฝึกอบรมส่งเสริมการประกอบอาชีพ รวมทั้งการพัฒนาฝีมือในการจัดทำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายในตำบล

- สนับสนุนกองทุนภายในตำบล

- ส่งเสริมกิจกรรมของกลุ่มแม่บ้านภายในเขตเทศบาลตำบล

## 4. นโยบายด้านสาธารณสุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม

- เตรียมการแก้ไขปัญหาสภาวะสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ เช่น น้ำเสีย ขยะมูลฝอย

- ส่งเสริม ปรับปรุงตลาดในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล

- สนับสนุนส่งเสริมงานสาธารณสุขมูลฐานร่วมกับ อสม.

- ป้องกันควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ของเทศบาลตำบลปลาไหล

- ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล

- ส่งเสริมกองทุนหลักประกันสุขภาพภายในเขตเทศบาล

## 5. นโยบายด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา และวัฒนธรรม

- ส่งเสริมสนับสนุนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล

- พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีระบบมาตรฐาน

- จัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในตำบลของประชาชน รวมทั้งนักเรียน นักศึกษา

อย่างต่อเนื่อง

- ส่งเสริมศูนย์กีฬาเยาวชนระดับตำบล และในหมู่บ้าน

- ส่งเสริมสนับสนุนงานประเพณีของเทศบาลตำบล และประเพณีวัฒนธรรม

ประจำหมู่บ้าน

- ส่งเสริมการจัดงานวันสำคัญของชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

## 6. นโยบายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- อบรมพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณ

ภัย

- จัดให้มีทีมงานกู้ชีพกู้ภัย อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ให้มี

ความพร้อม และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

## 7. นโยบายด้านการเกษตร

- ส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับการเกษตร พืช สัตว์

- ส่งเสริมพัฒนาแหล่งน้ำด้านการเกษตร รวมทั้งแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค
  - ส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ประจำตำบล
8. นโยบายด้านอื่นๆ จัดให้มีการบริการชุมชน เช่น โตะ แก้ว อี้ เต็นท์ ในงานพิธีต่างๆ

## 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านการจัดเก็บภาษีป้ายและงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.39 โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

อาภา อยู่สุข และคณะฯ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้าอำเภอบุงคล้าจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า 5,125 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 371 คน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.50) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี (ร้อยละ 33.80) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 50.10) ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 41.30) มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000

บาท (ร้อยละ 48.90) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้าใหญ่ ปีละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 53.90) โดยมาติดต่อขอรับบริการที่ส่วนการคลัง (ร้อยละ 84.40) และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมอมาใหญ่จากเสียงตามสาย (ร้อยละ 44.30)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านงานสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรนำสารสนเทศและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการให้บริการจัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่าง ให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับ ห้องน้ำที่สะอาด และที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงบริการ ให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ในครั้งเดียว

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ใน



ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

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

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการบริหารที่ดีของเทศบาล 3) สังคม/คุณภาพชีวิต 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

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

สุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอน้ำขุ่น จำนวน 400 คนค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้วระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอน้ำขุ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สะอาด สุขเสดาะ และคณะ (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย มาก่อน โดยใช้บริการเที่ยวเรือไป-กลับ 1 เที่ยวต่อวัน ใช้เวลาเดินทางมาที่ทำเรือประมาณ 16-30 นาที วัตถุประสงค์ในการเดินทางข้ามฟากเพื่อไปทำงาน ผู้ใช้บริการไม่เคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุและไม่เคยเจอเรือเสียกลางทาง การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย และความรวดเร็วตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจของผู้ใช้บริการ มีแรงจูงใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นแรงจูงใจด้านการให้บริการมีกำหนดเวลาแน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจด้านมีความสะอาด พนักงานขับเรือและพนักงานเก็บเงินค่าโดยสารมีความสุภาพ อยู่ในระดับน้อย ส่วนแรงจูงใจในการใช้บริการเพราะมีความจำเป็นตามวิถีชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยเรื่องเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

กิจวิธิ รัตนแก้ว (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการพูดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เพื่อดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำนวน 12,183 คน ครอบคลุม 16 หมู่บ้าน ได้แก่

- |                 |           |                      |            |
|-----------------|-----------|----------------------|------------|
| 1. บ้านพังฮอ    | หมู่ที่ 1 | 9. บ้านดงเชียงเครือ  | หมู่ที่ 9  |
| 2. บ้านงิ้ว     | หมู่ที่ 2 | 10. บ้านปลาไหลน้อย   | หมู่ที่ 10 |
| 3. บ้านดอนยานาง | หมู่ที่ 3 | 11. บ้านดงคำโพธิ์    | หมู่ที่ 11 |
| 4. บ้านปลาไหล   | หมู่ที่ 4 | 12. บ้านหนองทม       | หมู่ที่ 12 |
| 5. บ้านไฮ่      | หมู่ที่ 5 | 13. บ้านพรสวรรค์     | หมู่ที่ 13 |
| 6. บ้านนาบ่อ    | หมู่ที่ 6 | 14. บ้านโนนอุดม      | หมู่ที่ 14 |
| 7. บ้านผักตบ    | หมู่ที่ 7 | 15. บ้านโค้งปากกล้วย | หมู่ที่ 15 |
| 8. บ้านโคกศาลา  | หมู่ที่ 8 | 16. บ้านผักตบ        | หมู่ที่ 16 |

##### 3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้ประเมินจึงได้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นร้อยละ 0.05 ตามสูตรดังต่อไปนี้

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

โดยที่  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{12,183}{1 + 12,183 (0.05)^2} = 387.28 \text{ คน}$$

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนถัวเฉลี่ยของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่ที่/บ้าน	ชาย	หญิง	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านพึงฮอ	419	430	28
2	บ้านจิว	319	337	22
3	บ้านดอนยานาง	444	443	29
4	บ้านปลาไหล	510	537	34
5	บ้านไฮ้	467	475	32
6	บ้านนาบ่อ	392	422	27
7	บ้านผักตบ	274	284	18
8	บ้านโคกศาลา	426	453	29
9	บ้านดงเชียงเครือ	264	241	17
10	บ้านปลาไหลน้อย	285	270	18
11	บ้านดงคำโพธิ์	722	680	46
12	บ้านหนองทุ่ม	490	486	32
13	บ้านพรสวรรค์	214	244	15
14	บ้านโนนอุดม	336	343	22
15	บ้านโค้งปากกล้วย	137	153	10
16	บ้านผักตบ	328	358	20
รวม				401

ประมาณการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นโดยประมาณไม่น้อยกว่า 400 ชุด และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่สำรวจด้วยตนเองของคณะผู้ประเมินโดยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวกจากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 401 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนมากมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จึงสามารถอธิบายได้ว่าจำนวนตัวอย่างและผลการวิเคราะห์สามารถเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้และอธิบายความพึงพอใจของประชากรที่ศึกษาได้

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 16 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ 2562 ทั้งหมดใน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหลอำเภอวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริช ภูมิจังหวัดสกลนคร

### 3.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยเก็บจากผู้ให้บริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิจังหวัดสกลนคร ใน 4 งานบริการดังนี้ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา บทความ และข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากแหล่งต่างๆ และจากเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (%)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดให้ระดับคะแนนเป็น 5 คะแนน 4 คะแนน 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน แบ่งเป็นระดับดังนี้

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

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอัตราภาคชั้น ดังนี้

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

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

เมื่อได้อัตราภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00–1.80	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย	1.81–2.60	หมายถึง	พื่อน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61–3.40	หมายถึง	พื่อนปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41–4.20	หมายถึง	พื่อนมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21–5.00	หมายถึง	พื่อนมากที่สุด

เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

$$(\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้/คะแนนสูงสุด}) \times 100$$

เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนนคุณภาพ	10
ไม่เกินร้อยละ 95	คะแนนคุณภาพ	9
ไม่เกินร้อยละ 90	คะแนนคุณภาพ	8
ไม่เกินร้อยละ 85	คะแนนคุณภาพ	7
ไม่เกินร้อยละ 80	คะแนนคุณภาพ	6
ไม่เกินร้อยละ 75	คะแนนคุณภาพ	5
ไม่เกินร้อยละ 70	คะแนนคุณภาพ	4
ไม่เกินร้อยละ 65	คะแนนคุณภาพ	3
ไม่เกินร้อยละ 60	คะแนนคุณภาพ	2
ไม่เกินร้อยละ 55	คะแนนคุณภาพ	1
ไม่เกินร้อยละ 50	คะแนนคุณภาพ	0

### การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ควรปรับปรุง  
พื่อน้อย พื่อนกลาง พื่อนมาก และพื่อนมากที่สุด แปลผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในข้อที่ 2 นำมาสรุปตามเกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพ  
การให้บริการ แปลผลโดยใช้ ร้อยละ



## บทที่ 4

### ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เพื่อดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน จำนวนรวม 12,183 คน ในเขตพื้นที่ 16 หมู่บ้านของเขตเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 401 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 401 ชุด ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{x}$  แทนค่า ระดับคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่า ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

#### 4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้สามารถแสดงลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม โดยที่ผลการศึกษสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการรับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

4.2.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกงานบริการออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1 งานด้านการศึกษา
- 2 งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3 งานด้านรายได้/ภาษี
- 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยในแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 4.2.3 ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม (ข้อเสนอแนะอื่น)

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการรับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยผลการศึกษาศาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ในตารางที่ 4.1 – ตารางที่ 4.5 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	40.10
หญิง	240	59.90
รวม	401	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	9	2.24
21 - 40 ปี	100	24.94
41 - 60 ปี	143	35.67
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	149	37.15
รวม	401	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.15 รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.67 อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	246	61.35
ข้าราชการ	16	3.99
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.23
ธุรกิจส่วนตัว	40	9.97
รับจ้างทั่วไป	36	8.98
อื่นๆ	38	9.48
รวม	401	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.35 รองลงมา 3 ลำดับคือ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.48 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.98

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	286	71.32
มัธยมศึกษา	85	21.20
ปริญญาตรี	26	6.48
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
รวม	401	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.32 รองลงมาสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	200	49.88
2-3 ครั้งต่อปี	159	39.65
4-5 ครั้งต่อปี	14	3.49
มากกว่า 5 ครั้ง ต่อปี	28	6.98
<b>รวม</b>	<b>401</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการ จากเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนครในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา มีการรับบริการส่วนมากจำนวน 1 ครั้งต่อปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 49.88 รองลงมา 3 ลำดับ คือมาใช้บริการ 2 -3 ครั้งต่อปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.65 มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 และมาใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ในตอนี่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร จำแนกงานบริการออกเป็น 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยในแต่ละงานประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตารางที่ 4.6** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานด้านการศึกษา	4.74	0.35	มากที่สุด
2. งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	0.35	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้/ภาษี	4.75	0.34	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.75	0.35	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานบริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  =

4.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านการศึกษาและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

โดยผลการศึกษสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านด้วยค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตารางที่ 4.7 – ตารางที่ 4.11 แสดงรายละเอียดผลการวิเคราะห์แต่ละด้านได้ดังนี้

#### 4.3.2.1 งานด้านการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการงานด้านการศึกษา ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านด้วยค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตารางที่ 4.7 – ตารางที่ 4.15 ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.7** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.35</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลปลาไหล จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.75) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้าน การศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัด สกลนคร

งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.50	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.47	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.48	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในงานด้านการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 2 ข้อ ได้แก่ 1) มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และ 2) ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ

**ตารางที่ 4.9** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้าน การศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.74	0.47	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.74	0.47	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.74	0.47	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.77	0.45	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.77	0.45	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.77	0.45	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับ งานด้าน การศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับ

มากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจเท่ากันสูงสุด 3 ข้อ ได้แก่ 1) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ 2) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก และ 3) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

**ตารางที่ 4.10** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.77	0.46	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.76	0.46	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.75	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.47	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.77	0.46	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับเท่ากัน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และ 2) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

**ตารางที่ 4.11** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	0.48	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.74	0.50	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.73	0.49	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ

#### 4.3.2.2 งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการงานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านด้วยค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตารางที่ 4.12 – ตารางที่ 4.16 ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.12** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลปลาไหล จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.75) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.13** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.73	0.49	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.71	0.49	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.48	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.48	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.75	0.47	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในงานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ และ 2) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

**ตารางที่ 4.14** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.73	0.48	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.72	0.49	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.71	0.49	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.76	0.47	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.77	0.47	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.77	0.46	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับ งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ

จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจเท่ากันสูงสุด 2 ข้อ ได้แก่ 1) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก และ 2) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่

**ตารางที่ 4.15** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.72	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.73	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.74	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.48	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	4.72	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับเท่ากัน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

**ตารางที่ 4.16** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.49	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.75	0.49	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.74	0.48	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.78	0.47	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.75	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

#### 4.3.2.3 งานด้านรายได้/ภาษี

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการงานด้านรายได้/ภาษี ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษามีวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านด้วยค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตารางที่ 4.17 – ตารางที่ 4.21 ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.17** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้/ภาษี โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านรายได้/ภาษี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านรายได้/ภาษี ของเทศบาลตำบลปลาไหล จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้/ภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านรายได้/ภาษี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.71	0.48	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.46	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.76	0.46	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.44	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านรายได้/ภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในงานด้านรายได้/ภาษี มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

**ตารางที่ 4.19** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้าน รายได้/ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านรายได้/ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.76	0.46	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.72	0.48	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.77	0.46	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.75	0.47	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.75	0.46	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.77	0.45	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.79	0.44	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับ งานด้าน รายได้/ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก

**ตารางที่ 4.20** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้าน รายได้/ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านรายได้/ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.78	0.46	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.74	0.47	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.78	0.45	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.47	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.74	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านรายได้/ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับเท่ากัน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

**ตารางที่ 4.21** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้/ภาษี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านรายได้/ภาษี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.47	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.79	0.46	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านรายได้/ภาษี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

#### 4.3.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านด้วยค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตารางที่ 4.22 – ตารางที่ 4.26 ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.22** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลปลาไหล จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.77$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.77	0.45	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.47	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.45	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 4 ข้อ ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน 2) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ 3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ และ 4) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

**ตารางที่ 4.24** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.76	0.46	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.77	0.44	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.80	0.43	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.78	0.44	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.79	0.43	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับ งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการนอกเวลาราชการ รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก

**ตารางที่ 4.25** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.75	0.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.74	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.77	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.47	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.74	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.26** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.76	0.48	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.78	0.47	มากที่สุด
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

#### 4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม (ข้อเสนอแนะอื่น)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการอื่นที่เพิ่มเติมจากข้อความในแบบสอบถาม

1. ต้องการให้เพิ่มกล้องวงจรปิด บริเวณทางร่วมทางแยก และถนนกลางหมู่บ้าน
2. ต้องการให้เพิ่มลูกระนาด บริเวณทางร่วมทางแยกเพื่อลดความเร็วของรถยนต์
3. ต้องการให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนในหมู่บ้าน เพื่อความปลอดภัย
4. ต้องการให้มีการปรับปรุงไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตร
5. ต้องการให้ปรับปรุงถนนบ้านจิว-ปลาไหล
6. รถเก็บขยะควรมาเก็บขยะสม่ำเสมอ และช่วงเก็บขยะ ให้วางถังขยะเบา ๆ
7. ขอให้พิจารณาเงินเลี้ยงดู กรณีที่เป็น “หม้าย”

#### 4.4 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในรอบประจำปีงบประมาณ 2562 โดยประเมินจากงานบริการ 4 ด้าน สรุปผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 4.27 ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
1. งานด้านการศึกษา	4.74	10	9.48	94.80
2. งานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	10	9.46	94.60
3. งานด้านรายได้/ภาษี	4.75	10	9.50	95.00
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.75	10	9.50	95.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวม การบริการจากงาน 4 ด้าน</b>	<b>4.75</b>	<b>10</b>	<b>9.50</b>	<b>95.00</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้รับบริการจากของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95 เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ ไม่เกินร้อยละ 95 ขึ้นไปได้รับคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 9 จากคะแนนเต็ม 10

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร เพื่อประเมิน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถสรุปผลและข้อเสนอแนะ ในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการในเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

#### 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลปลาไหล จังหวัดสกลนคร เพื่อประเมิน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้/ภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม จากจำนวนประชากรรวม - คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย **4.75 คิดเป็นร้อยละ 95** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

##### 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ครอบคลุม – หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพประกอบเกษตรกร และความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลปลาไหล โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี

5.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ *งานด้านการศึกษา* ของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีจำนวน 2 ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันจากผู้รับบริการได้แก่ *ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75

5.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ *งานด้านเทคนิค/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย* โดยรวมและรายด้านของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75

5.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ *งานด้านรายได้/ภาษี* โดยรวมและรายด้านของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก* โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76

5.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ *งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม* โดยรวมและรายด้านของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการได้แก่ *ด้านช่องทางการให้บริการ* โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.77

### 5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- 5.3.1 ต้องการให้เพิ่มกล้องวงจรปิด บริเวณทางร่วมทางแยก และถนนกลางหมู่บ้าน
- 5.3.2 ต้องการให้เพิ่มลูกระนาด บริเวณทางร่วมทางแยกเพื่อลดความเร็วของรถยนต์
- 5.3.3 ต้องการให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนในหมู่บ้าน เพื่อความปลอดภัย
- 5.3.4 ต้องการให้มีการปรับปรุงไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตร
- 5.3.5 ต้องการให้ปรับปรุงถนนบ้านจิว-ปลาไหล
- 5.3.6 รถเก็บขยะควรมาเก็บขยะสม่ำเสมอ และช่วงเก็บขยะ ให้วางถังขยะเบา ๆ
- 5.3.7 ขอให้พิจารณาเงินเลี้ยงดู กรณีที่เป็น “หม้าย”

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร  
อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติมา ปรีดีดีลก. (2546). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์.
- กมล กิจจານ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค สถานีอนามัยเฉลิม  
พระเกียรติ 60 พรรษา ตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฎหมายเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. <[www.sri.cmu.ac.th/~srilocal/knowns/law.html](http://www.sri.cmu.ac.th/~srilocal/knowns/law.html)>.
- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2562). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนงานวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ  
และโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง. <[www.dla.go.th](http://www.dla.go.th)> สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่  
1 กันยายน 2562.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. กรุงเทพมหานคร:  
โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. .
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาภิบาล  
เทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ไชยศร และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน  
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยแลนด์สเมตติ้งแอนด์รีไฟนิง จำกัด (ไทยชาร์โก้)”, วิทยานิพนธ์ พัฒนา  
บริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 55.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน  
เก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรินี เดชจินดา. (2535). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <[www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf](http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf)>.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ  
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พินเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- ฐิตินันต์ เดชะคุปต์. (2538). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ดิเรก ฤกษ์หรัาย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <<http://www.research.doae.go.th/Textbook>>.

- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชากร พัฒนากุล และคณะกรมการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัครและการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระหัส 49 และ 50 กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2550.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภากรณ์ น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา: โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราณี เขาว์ปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานีนอนมัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 33
- วิชุกร นาคธน. (2550).การเมืองการปกครอง. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). การปกครองท้องถิ่น. <<https://th.wikipedia.org/wiki>>
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <[www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf](http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf)>.
- สอาด สุขเสาดะ และคณะ. (2553). พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี
- สุชานาฏ ประพิตรไพศาล. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีศึกษา : ลูกค้าโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.” ปริญญาานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนารี แสนพุกข์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน. สำนักการพิมพ์ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สันทัต เสริมศรี. (2539). ประชากรศาสตร์ทางสังคม.นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุทธิปิ่นมา.(2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาากาพลินธุ์.ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย- ศรีนครินทร์วิโรฒมหาสารคาม.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ. วารสารราชบัณฑิตสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน), 342-361.
- ศจี โพธิ์ปักข์. (2538). ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: อาสารักชาติดินแดน.
- อาภารัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์, ปริญญาพุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อัชฎา ผาใต้และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ปีที่ 11 ฉบับที่ 53 เมษายน – มิถุนายน, หน้า 65-72.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จ.บึงกาฬ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

- อัจฉนา โทบุญ. (2549). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมร รักษาสัตย์.(2536). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองถิ่น*. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร, หน้า 98.
- Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. N.Y. Harper and Row.
- Lu Ann and Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Thomus. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973)
- John. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hall.
- Maslow. (1970). *Motivation & Personality*. New York: Harper and Row Publishers”
- Maslow. (1943). **A theory of human motivation Psychological Review 50**, (N.Y. McGraw – Hill)



## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

ภาคผนวก

รูปภาพ

รูปภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม  
เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร



รูปภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม  
เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร





รูปภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม  
เทศบาลตำบลปลาไหล อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

