



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
SATISFACTIONS OF PEOPLE TOWARD THE SERVICES  
OF PRAKHONCHAI SUBDISTRICT MUNICIPALITY  
PRAKHONCHAI DISTRICT BURIRAM PROVINCE

ภาคนิพนธ์  
ของ  
รุ่งนภา เมินดี

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	รุ่งนภา เมินดี		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ประชัน	คะเนวัน	ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์ ประสิทธิ์	สุวรรณรักษ์	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์	รามฤทธิ์	กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต		สาขา รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์		ปีพิมพ์ 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกออกเป็น 4 หน่วยงาน คือ สำนักปลัดเทศบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน และกองช่าง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งหมดจำนวน 386 คน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklists) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Form) มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .882 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกหน่วยงาน เช่นกัน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ กองวิชาการและแผนงาน สำนักปลัด สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองช่าง

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน การบริการรักษาพยาบาล การป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดอย่างไม่ต่อเนื่อง ถนนในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดเพียงพอ การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอในการให้บริการ ประชาชน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย

**TITLE**           Satisfactions People of Towards the Services at Prakhonchai  
Subdistrict Municipality Prakhonchai District Buriram Province

**AUTHOR**       Rungnapa Moendee

**ADVISORS**   Associate Professor Prajan Kanawan       Thesis Advisor  
Associate Professor Prasit Suwanrak       Co-advisor  
Assistant Professor Wuttinan Ramrit       Co-advisor

**DEGREE**       Master of Public Administration       **MAJOR** Public Administration

**SCHOOL**       Buriram Rajabhat University       **YEAR**   2008

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to investigate the satisfactions of people toward the services at Prakhonchai Subdistrict Municipality Prakhonchai District Buriram Province. The services were classified into 4 divisions; namely, administrative, public health and environment, academic and planning, and technical. The subjects were 386 people who stay in Prakhonchai Subdistrict Municipality, Prakhonchai District, Buriram Province. They were selected by simple random sampling through the method of Taro Yamane'. The instrument was questionnaire with 3 parts : checklists, rating scale and open form with its reliability at .882. The statistics used to analyze the data comprised percentage, mean and standard deviation. The results were as follows:

1. The satisfactions of people toward the services at Prakhonchai Sub-district Municipality Prakhonchai District Buriram Province as a whole and in each division were at the high levels. The mean scores ranked from the most to the least were academic and planning, administrative, health and environment, and technical, respectively.
2. The problems and suggestions found in the services of Prakhonchai Sub-district Municipality, Prakhonchai District Buriram Province were ; 1)the public relations of information on air did not send thoroughly to all communities ; 2) the services of medical care and diseases' protections were discontinued ;3) the roads in the municipal area were not clean enough ; 4) the public gardens were not set up in all communities ; 5) the people registration office was narrow and was not enough to give the services to people ; and 6) the service staff were insufficient.

## ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความอนุเคราะห์ จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ และ ดร. ชูเกียรติ จารัตน์ กรรมการสอบ ภาคนิพนธ์ ที่ทุกท่านกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คือ นายเสือน ลำไย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว นายวงษ์ ศรีจันทร์ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว นายอรรถพล ไชยนาหงส์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่ได้กรุณาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลประโคนชัย ปลัดเทศบาล ประธานชุมชนทั้ง 16 ชุมชน และพนักงานเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทุกท่านที่ได้เอื้ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ประ โยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณแด่บิดา มารดา บูรพาจารย์ คณาจารย์ และผู้มีส่วนร่วมในการฟุ่มเฟือก เกื้อกูล ให้กำลังใจในการศึกษา แก่ผู้วิจัย

รุ่งนภา เมินดี

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
ทฤษฎีพื้นฐานของมาส โลว์.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล.....	16
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	28
บริบทเทศบาลตำบลประโคนชัย.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
<b>3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
<b>5 สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	52
วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	55
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	55
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป.....	56
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>57</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>59</b>
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	61
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	70
<b>ประวัติย่อของผู้วิจัย.....</b>	<b>73</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชุมชน.....	40
2 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา.....	46
3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์.....	47
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์กองวิชาการ และแผนงาน โดยรวมและรายข้อ.....	48
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ.....	51
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ของ เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองช่าง โดยรวม และรายข้อ.....	52
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนของ เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองช่าง โดยรวม และรายข้อ.....	53
8 ค่าร้อยละและปัญหาที่มีต่อการให้บริการประชาชนต่อเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์.....	54

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และ ฉบับที่ 9 มีแนวนโยบายที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวดนโยบายพื้นฐานของรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นคอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติการจัดการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ว่าเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน โดยต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง

การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (สมชายบำรุงทรัพย์ และ ณีฐวิภา ผลเกลี้ยง, 2545 : 29) ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าเรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประ โคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งจะขอกกล่าวถึงเทศบาลเพียงอย่างเดียว เนื่องจาก เทศบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ของเขตเทศบาล ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและปลอดภัยในทุกๆ ด้านรวมทั้งยังต้องดูแลเรื่องสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน และต้องส่งเสริม บำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆรวมทั้งด้านการคมนาคม ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณูปการ ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และด้านการบริการในด้านต่างๆ ภายในเขตพื้นที่เทศบาล( อมรศักดิ์ ศรีวิภานต์โยธิน, 2549 : 1)

เทศบาลตำบลประ โคนชัย อำเภอประ โคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ



ของประชาชน ซึ่งทางเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก มีการเพิ่มจำนวนประชากร และการขยายตัวของครัวเรือนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการค่อนข้างจะดำเนินการเต็มพื้นที่ แต่ก็มีบางพื้นที่ที่ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการยังเข้าไปไม่ถึง ยังขาดเรื่องแสงสว่างของไฟฟ้า ระบบประปา ทางระบายน้ำ และถนนที่เกิดการชำรุดเสียหาย และปัญหาสุดท้ายที่เห็นได้ชัดก็คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การไม่มีที่ทิ้งขยะที่ดี (เอกสารแผนยุทธศาสตร์พัฒนาเทศบาลตำบลประโคนชัย. 2549 : 1)

เทศบาลตำบลประโคนชัย จึงจำเป็นต้องมีการบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามหลักการของการบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ด้วยความเสมอภาค และต้องมีความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นเทศบาลจึงต้องมีการกิจในหลายๆด้านที่ต้องบริการ ซึ่งประชาชนจะต้องได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากทางเทศบาล (เอกสารแผนยุทธศาสตร์พัฒนาเทศบาลตำบลประโคนชัย. 2549 : 1)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การกิจเกี่ยวกับการบริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ถือว่ามีความสำคัญมากที่จะทำให้การบริหารงานเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประสบความสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดการบริหารงานด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ความมุ่งหมายของวิจัย

เพื่อศึกษาดังความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นข้อเสนอแนะในการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สำหรับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป มี จำนวน 16 ชุมชน ซึ่งมีจำนวนประชากร 11,084 คน (เอกสารแผนพัฒนาเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. 2549 : 5)
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ได้จำนวน 386 คน แล้วทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 หน่วยงาน คือ (เอกสารแผนพัฒนาเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์.2549:5)
  - 2.1 สำนักปลัดเทศบาล
  - 2.2 กองวิชาการและแผนงาน
  - 2.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
  - 2.4 กองช่าง

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ทางด้านความรู้สึก คอสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมา

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 หน่วยงาน คือ

3.1 สำนักปลัดเทศบาล หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร การบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการบริการด้านงานเทศกิจ เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประชาชน การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตลาดในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3.2 กองวิชาการและแผนงาน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น การประกาศข่าวในระบบเสียงตามสาย การติดประกาศข่าวสารตามที่สาธารณะ และการจัดทำงบประมาณให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประชาชนในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การดูแลความสะอาดของสุขภาพอนามัย ความสะอาดของชุมชน การกำจัดขยะ การป้องกันโรคติดต่อ ในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3.4 กองช่าง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบบริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น การบริการด้านไฟฟ้า ถนน สวนสาธารณะ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือนในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

4. เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

6. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้การสงเคราะห์ การต้อนรับ การอำนวยความสะดวกการให้ความเป็นธรรมของประชาชนในเขตเทศบาลทั้งในส่วนที่มีการร้องขอและไม่ร้องขอ ตลอดจนกิจกรรมนั้นจะต้องมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักเพราะถ้าเกิดการหยุดชะงักจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาในหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของ มาสโลว์
3. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
6. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล
7. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ
8. บริบทเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ๆ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) แต่ในการศึกษานี้จะอธิบายเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่านั้น ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดที่น่าสนใจ ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964 :501 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรูณวงษ์, 2546 : 7) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable ได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เชลลีย์ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน กวี เจริญผล, 2545 : 5) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุญีสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

วอลเลซทีน (Wallestein. 1971: 432; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman. 1973: 12 ; อ้างถึงใน วีระ ไชยะเดชะ. 2543 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

มอร์ส (Morse. 1955: 32 ; อ้างถึงใน สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. 2544 : 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับอายุ สถานภาพทางสังคม อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษาตลอดจนภูมิหลังด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรมประเพณี

แชปลิน (Chaplin. 1968: 23; อ้างถึงใน อิศรา กุมาศ. 2546 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ ในสถานบริการนั้นๆ”

พิน คงพูน (2549: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อัจฉรา โทบุญ (2538: 11-12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจ หรือความสุขที่ได้ประสบว่าเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องของทัศนคติ หรือ “ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความลงรอยระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง”

หุสย จ้าปาทศ (2533: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2515; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 8) นิยามความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทักษะคิดหรือความพึงพอใจสามารถใช้แทนกันได้ซึ่งทั้งสองคำนี้ สื่อถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ รู้สึกเฉยๆ (Non Reactive) ไม่มีความรู้สึกไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

### ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy theory)

วรูม (Vroom, 1964:78; อ้างถึงใน เนตร์พัฒนา ขาววิราช, 2546 : 95) ได้ทฤษฎีมาจากพัฒนาสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะถูกจูงใจให้กระทำการใด เขาจะต้องพิจารณาก่อนว่า ความสามารถและความพยายามของเขา จะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ หรืออาจกล่าวสั้นๆ หนึ่งได้ว่า การจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อ โอกาสที่จะ ได้รับความสำเร็จในอาชีพในอนาคต โดยแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังว่า ถ้าใช้ความสามารถ โดยมีเครื่องมือ มีทรัพยากรช่วย ในการปฏิบัติงานแล้ว จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ้ามีการ ใช้ความอดุสาหะเพิ่มมากขึ้น จะได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแล้ว จะมีผลทำให้ท้อใจ และเกิดความเบื่อหน่าย

2. การประเมินผลของงานกับระบบค่าตอบแทน โดยคาดว่า หากทำงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงานปรากฏแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งถ้าเป็นไปตามความคาดหวังแล้ว ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป แต่ถ้าผลงานที่ดีเด่นของเขาถูกมองข้าม ไม่ได้รับเอาใจใส่จากผู้บริหารแล้ว จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาตกต่ำลงไป เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน

3. คุณค่าของผลตอบแทนที่ได้รับ เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะ ไม่ได้เป็นที่พึงพอใจทัดเทียมกัน บางคนอาจจะคาดหวังผลตอบแทนเฉพาะอย่าง ไม่ต้องการอย่างอื่น แต่ละคนจะให้

คุณค่าของความพอใจตามผลรับที่ได้แตกต่างกัน ถ้าได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นบวก แต่ถ้าไม่เป็นไปตามต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นลบ แต่ถ้ามีความรู้สึกเฉยๆ คุณค่าผลตอบแทนจะเป็นศูนย์

### ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมาสโลว์

นักจิตวิทยาได้ค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์เป็นตัวกำหนดคตคหาหรือความยาก และจะพยายามขวนขวายให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการให้ตอบสนอง และความอยากนี้เกิดจากมนุษย์มีความจำเป็นซึ่งจะแสดงออกมาไม่เหมือนกัน มาลี จูฮา (2544:58) กล่าวว่าทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับชั้นออกเป็น 5 ชั้นคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ความต้องการเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกายหรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถและความสำคัญของบุคคล

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการในระดับสูงสุดซึ่งเป็นการต้องการที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาตัวเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการด้านนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปตามแนวทางที่ดีที่สุดตามที่ตนคาดหวังไว้

การมุ่งใจในทัศนะของ มาสโลว์ ก็คือ การตอบสนองในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ การตอบสนองความต้องการเบื้องต้นคือ การให้ค่าจ้างค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเหมาะสม การจัดระบบสวัสดิการ ตลอดจนการให้หลักประกันความมั่นคงในการจ้างงาน ส่วนการตอบสนองความต้องการเบื้องต้น ได้แก่ ความรักผูกพัน มีการจัดกลุ่มทำงาน สนับสนุนกิจกรรมนอกเวลาต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงได้แก่ การให้เกียรติ

การยกย่องพนักงาน ตระหนักในความสำคัญของเขาที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานและพัฒนาตนเองตามศักยภาพ ส่วนความต้องการขั้นสูงสุดคือ การตอบสนองในด้านการให้อิสระเสรีแก่พนักงานได้ทำในสิ่งที่ตนเองปรารถนานั้นอาจไม่สามารถกระทำได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากการทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุ อาจสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะในองค์กรที่มีโครงสร้างและระเบียบที่เข้มงวด ส่วนในองค์กรที่ต้องการริเริ่มสร้างสรรค์ความต้องการด้านนี้ได้รับการตอบสนองได้ง่าย

จากแนวความคิดของมาสโลว์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น จะเห็นได้ว่าตามภารกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของการดำรงชีวิตของชุมชนทั้งสิ้น เมื่อประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับใดแล้วก็จะสามารถสะท้อนออกมาตามความคิดเห็นของประชาชนนั่นเอง

### ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน ได้แก่

วรูม (Vroom, 1964 : 328 ; อ้างถึงใน สุดาภรณ์ พรหมอินทร์, 2538 : 32) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1973 ; อ้างถึงใน วีระ ไชยะเดชะ, 2543 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง "ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)"

ดิเรก ฤกษ์หว่าย (2515; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์, 2546 : 8) กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

กิติมา ปรีดีติลภ (2524 ; อ้างถึงใน กิตตินันท์ อรรถบพ, 2542 : 48) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้"



พิน คงพูน (2549: 21) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ"

หลุย จำปาเทศ (2533: 10) กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูดการ แสดงออก"

อัจฉรา โทบุญ (2538: 11-12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล"

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากภาวะที่บุคคลนั้นได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกับการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่าและก็ได้ได้รับการตอบสนองในความต้องการเป็นความรู้สึกในทางบวก แล้วทำให้เกิดความเป็นสุขและสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปตามสภาพการณ์

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่านดังนี้

ทศพร สิริสัมพันธ์ (2538 : 20) ได้กล่าวว่า บริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

สุรพงษ์ กะนองเดช และชัยพร พิบูลศิริ (2541: 22) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์ (2546 : 17) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิ พิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47-48) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S=Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E=Early Response คอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจได้เอื้อปากเรียกว่า

R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V=Voluntaries Manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

L=Large Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C=Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E=Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การบริการจึงหมายถึงการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปแบบของเวลาและสถานที่ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ให้เกิดความพึงพอใจ

กุลธน ชนาพงศธร (2538 : 308) ได้กล่าว ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริการ โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
2. บุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูดหรือผ่อนคลาอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดีเป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ
11. อดทน และรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ

### ลักษณะการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954: 397-400; อ้างถึงใน วีระ ไชยะเดชะ, 2543 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการให้บริการ ประชาชนจะ ได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา

จะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กฤษณ ชนาพงศธร (2538: 303-304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับและพูดถึงเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่นั้น กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีหลายท่านได้ให้ความหมายและกล่าวถึง ดังนี้

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529 : 34) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครองในความหมายนี้หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเหมือน ๆ กัน

## ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2491: 81) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ มีดังนี้ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง บริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนาจการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสมอ บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่นการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น
2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ
  - 2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
  - 2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

ฉะนั้น บริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะโดยตรง

2.3 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียหายอย่างใดไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมีนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน รัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ ตัวอย่างในปี พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

3. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกัน โดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนั้นหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

### ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

ปฐม มณีโรจน์. (2550: 2 ; อ้างถึงใน ปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 28) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวอมาร์ (Verma 1998:8 ; อ้างถึงใน ปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 28) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่คิดจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หวาง (Wang 2001:14 ; อ้างถึงใน ปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 29) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงทำให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 81) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2537: 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้แก่อำนาจผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สมุท ดันติเวชกุล (2547: 12). ให้ความหมาย ทศพิธราชธรรมหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) นี้ แปลเป็นไทยว่า ธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล บรรษัทภิบาล การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ฯลฯ แต่ก็สับสนไขว่ขวายความนึกของฝรั่งไม่ได้ หรือจะเป็นเพราะไม่เข้าใจจริงๆ แล้วคืออะไร ก็อาจจะเป็นได้ จึงต้องพูดทับศัพท์ภาษาอังกฤษไว้ทุกครั้ง ซึ่งคำว่า “ธรรมาภิบาล” นี้ ลองย้อนกลับไปพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้วจะเห็นได้ว่าพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงปลงคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance ตั้งแต่คำนี้ยังไม่เกิด ยังไม่มี หลายสิบปีล่วงมาแล้วตั้งแต่วันแรกที่เสด็จขึ้นครองราชย์ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม” คำว่า ธรรม หรือ หลักธรรมในการครองแผ่นดินนี้ ส่วนหนึ่งก็คือ ทศพิธราชธรรม ๑๐ ประการ นั่นเอง และหลัก 10 ประการนี้ ก็คือ ธรรมาภิบาล ที่สมบูรณ์ ลึกซึ้ง ครบถ้วน ครบทุกมิติยิ่งกว่า Good Governance เสียอีก

“ผู้ประพันธ์หนังสือธรรมาภิบาลอำนาจ,” (2549: 5). ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance เป็นเครื่องมือสำหรับบริหารองค์กรที่สร้างขึ้นเพื่อองค์กรที่ก้าวหน้า เป็นแนวทางการบริหารที่มียืนอยู่บนความเชื่อว่าจะด้วยกลไกที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรที่พัฒนาไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับเปลี่ยนเพิ่ม ถอน คิดสร้างสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้รับมือกับโลกรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างได้ผล



ธรรมาภิบาล เป็นเครื่องมือที่องค์กรต่างๆ ใช้สร้างอนาคตที่ดีขึ้น กระบวนการบริหารจัดการ สำหรับโลกที่ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สุดอาศัยธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐาน เมื่อคนบนโลกของเราต่างมีความรู้ มีพัฒนาการทางด้านปัญญาและสติอารมณ์ สามารถสร้าง และใช้เทคโนโลยีก้าวหน้าในชีวิตได้มากกว่าเมื่อก่อนมากมาย และยังก้าวต่อไปอยู่ตลอดเวลา เราจึงเลือกการบริหารจัดการที่จะรองรับความก้าวหน้าที่รวดเร็วเช่นนี้ “ได้โดยมั่นใจว่าองค์กรจะเปลี่ยนแปลงรับกับเหตุการณ์ได้ และมั่นคง ยั่งยืน ให้องค์กรเป็น สิ่งมีชีวิตที่มีพัฒนาการอยู่เสมอ เครื่องมือหลักในการบริหารจัดการ ประกอบด้วยหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 แนว คือ

1. นวัตกรรม
2. คุณธรรม
3. ความโปร่งใส
4. การมีส่วนร่วม
5. ความรับผิดชอบตรวจสอบ
6. คู่คุณค่า

ธรรมาภิบาลทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวรองรับความคิดใหม่ๆ และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้รวดเร็วเมื่อองค์กรเคลื่อนไหว โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โยงกันด้วยหลักการมีส่วนร่วม เมื่อองค์กรมุ่งใช้ทรัพยากรที่มี ด้วยหลักประสิทธิภาพ เมื่อทุกอย่างเปิดเผยให้ทุกการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง ก้าวหน้า อยู่ในสายตาของทุกคนในทีม บุคลิกของธรรมาภิบาลทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เป้าหมายข้างหน้า คือ การไปให้ไกล เรากำลังจะไปให้ไกลกว่าเคย และการก้าวไกลๆ นั้นต้องการเครื่องมือที่แตกต่างจากประเพณีนิยม

จากแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมือง ไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งโดยรวมแล้วจำเป็นจะต้องยึดหลักในการบริหารคือ หลักนวัตกรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า จึงจะบริหารบ้านเมืองให้เป็นสุขได้

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ๑ ร.ศ. 116 (พ.ศ.2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาล ท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อย ๆ มา จนถึง

ปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการ กระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบ ยิ่งขึ้น(กุลธนะ ธานีพงศธร อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539: 125-126)

โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติ จัดระเบียบ เทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงยกเลิก กฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุด ได้มีการตราพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้มีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้ง สุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 จากวิวัฒนาการรูปแบบการปกครอง ท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน มีรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ยกเลิกการปกครอง ท้องถิ่น รูปสุขาภิบาลจนหมดสิ้น ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล เป็น เทศบาล พ.ศ. 2542 ทำให้มีเทศบาลใน ปัจจุบันทั้งสิ้น จำนวน 1,164 แห่ง (กุลธนะ ธานีพงศธร อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539: 125-126)

การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครอง ท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของ กรุงเทพมหานคร และเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบ ให้ เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมี การทดลองรูปแบบเมืองพัทยา แต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยารับบริหารตาม รูปแบบของเทศบาลนครใน ปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 78 ให้ สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้ (กุลธนะ ธานี พงศธร อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539: 125-126)

" มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้ง โครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น "

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ของ เทศบาลนั้นๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 9, 10, 11 ได้กำหนดขนาด เทศบาลดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็น เทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

#### หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด ขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่ (กฤษณ ธานีพงศธร อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539: 125-126)

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่า จะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

- (1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป
- (2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
- (3) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตร.กม. ขึ้นไป
- (4) ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล กระทรวงมหาดไทย จะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่ยังขาดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสม สมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงาน ไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็น

เทศบาลตำบลได้โดยให้จังหวัดชี้แจง เหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทย พิจารณาด้วย

### 2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

(1) ท้องที่ที่เป็นตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

(2) ส่วนท้องที่ที่มีใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร

มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

### 3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

(1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

(2) ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร

(3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

(4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ. 2542 ก่อนมีการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล มีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น จำนวน 149 แห่ง แบ่งเป็น

เทศบาลนคร จำนวน 12 แห่ง

เทศบาลเมือง จำนวน 86 แห่ง

เทศบาลตำบล จำนวน 51 แห่ง

### โครงสร้างเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลถือเป็นสาระที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของกฎหมายเทศบาลฉบับนี้ กล่าวคือ กฎหมายฉบับดังกล่าวเปิด โอกาสให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนได้ โดยกฎหมายได้เพิ่มเติมและแก้ไขบทบัญญัติในมาตรา 14 ให้ “องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณีเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งตามวิธีการที่กำหนดไว้ในบทบัญญัติมาตรานี้

แสดงให้เห็นว่าเทศบาลประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง ได้แก่ ฝ่ายบริหารของเทศบาลในรูปแบบ “คณะเทศมนตรี” และ รูปแบบที่สอง ได้แก่ ฝ่ายบริหารของเทศบาลในรูปแบบ “นายกเทศมนตรี” ทั้งนี้ เทศบาลใดจะมีฝ่ายบริหารรูปแบบใด ขึ้นอยู่กับเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนในเทศบาลเป็นสำคัญ

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 (สมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร)

ในปลายปีพ.ศ.2546 ได้มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลขึ้นอีกครั้งและมีการกำหนดสาระสำคัญ ดังนี้ กฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติขึ้นมาเพื่อยกเลิกเทศบาลให้เหลือไว้เพียงรูปแบบเดียว คือ รูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยตรง จึงเป็นผลให้เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ต้องสิ้นสุดลง

สาระสำคัญอื่น ๆ เช่น จำนวนของรองนายกเทศมนตรี วาระการดำรงตำแหน่ง อำนาจในการยื่นอุทธรณ์อภิปรายไม่ไว้วางใจ การตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล ยังคงใช้สาระสำคัญเช่นเดียวกับกฎหมายเทศบาล ฉบับที่ 11

นายกเทศมนตรียังคงจะต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลเสียก่อนเช่นเดียวกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายเทศบาลฉบับก่อนและกฎหมายยังกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมอีกด้วยว่าหากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลได้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้งให้นายกเทศมนตรีจัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนภายในเจ็ดวันและให้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลแล้วทั้งนี้

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล (กุลธนะ ธนาพงศธร อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539: 125-126)

1. สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารอันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาล นี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบัน มีการแก้ไขให้อยู่ ในวาระคราวละ 4 ปี) ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 25 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น

ผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้วให้สมาชิกเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาลควบคุมบังคับบัญชาข้าราชการความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

### 2. คณะเทศมนตรี

ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะเทศมนตรี ซึ่งอำนาจในการบริหารงานอยู่ที่คณะเทศมนตรี โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ที่สมาชิกเทศบาลมีมติเห็นชอบซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี และเทศมนตรี อีก 2-4 คน ตามฐานะเทศบาล กล่าวคือ

(1) กรณีที่เป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน 3 คน

(2) กรณีที่เป็นเทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน สำหรับเทศบาลเมืองที่มีรายได้จากการจัดเก็บปิยะ 20 ล้านบาท ขึ้น ไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

### 3. พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาล นั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีการแบ่งหน่วยงานของเทศบาลออกเป็น 6 ส่วน (ระเบียบคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ว่าด้วยการกำหนดส่วนการบริหารของเทศบาล การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519) เพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้ดังนี้ (กุลธน ธนาพงศธร อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539: 125-126)

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานทะเบียนตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาภิบาลของเทศบาล (โรงรับจำนำ)

2. ส่วนคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาลตลอดจนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้าอันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมายเทศบาลแห่งที่มีรายได้เพียงพอก็จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นเอง เช่น โรงพยาบาลของเทศบาลนครเชียงใหม่ นอกจากนี้แล้วเทศบาลเล็กๆ ก็จะจัดให้มีสถานอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข

4. ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม และผังเมืองและงานสาธารณูปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าหรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5. ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ และจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้

6. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนต่างๆ เหล่านี้อาจจัดให้มีฐานะเป็นสำนัก กอง ฝ่าย แผนก หรืองานก็ได้โดยคำนึงถึงลักษณะงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ปริมาณ และคุณภาพของงานได้ตามความเหมาะสมของแต่ละเทศบาล แต่หากงานใดยังไม่มีความจำเป็นจะต้องแยกจัดเป็นส่วนการบริหารงานต่างหาก ก็ให้รวมกิจการนั้นเข้ากับส่วนอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ หรือเทศบาลใดมีงานอื่นเพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้และไม่อาจรวมไว้กับส่วนใดได้ก็อาจจัดเป็นส่วนต่างหากก็ได้ตามหลักเกณฑ์ข้างต้น โดยอนุโลม

## อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ปกคิสภาเทศบาลจะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

### 1. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

เทศบัญญัติ คือ กฎข้อบังคับของท้องถิ่น ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้นๆ เท่านั้น โดยสภาเทศบาลเป็นผู้ดำเนินการอำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายในกรณีต่อไปนี้

- เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วย

เทศบาล

- เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้อำนาจตราเทศบัญญัติเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายฉบับนั้นๆ

สำหรับการพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ถือว่าเป็นการใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุม ถ้าหากร่างดังกล่าวไม่ได้รับการเห็นชอบจากสภาเทศบาลแล้ว นั้นหมายถึงว่าคณะเทศมนตรีสิ้นสุดในหน้าที่ (เพราะการไม่เห็นด้วยของเทศบาลมีความหมายถึงการไม่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นด้วย) โดยมีเงื่อนไขที่น่าสังเกตว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องเห็นชอบด้วย และในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยนั้น การตัดสินใจในขั้นสุดท้ายจะขึ้นอยู่กับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าจะดำเนินการอย่างไร

ส่วนในการตราข้อบัญญัติทั่วไปจะมีหลักการคล้ายกัน แต่ต่างกันตรงที่ว่าร่างดังกล่าวจะได้รับการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วย

### 2. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมคณะเทศมนตรีซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญอย่างน้อย

3 ประการ

#### 1. การตั้งกระทู้ถาม

สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิที่จะตั้งกระทู้ถามคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีในข้อความใดๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ ถ้าหากสมาชิกสภาเกิดสงสัยหรือมีข้อข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรี หรือเมื่อเล็งเห็นว่าการกระทำใดๆ ของฝ่ายบริหารอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีนั้นๆ จะต้องตอบกระทู้ถามให้สมาชิกสภาหายข้องใจ แต่ฝ่ายบริหารมีสิทธิที่จะไม่ตอบกระทู้ถามก็



ได้ ถ้าเห็นว่ายังไม่สมควรตอบเพราะถ้าหากตอบไปแล้วจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเสียประโยชน์ที่สำคัญของเทศบาล

## 2. การเปิดอภิปราย

กฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้ให้สิทธิแก่สมาชิกสภาเทศบาล ขอเปิดอภิปรายต่อ คณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรีคนใดคนหนึ่งได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการที่กำหนดไว้ เช่น มีข้อกล่าวหาคณะเทศมนตรีว่าปฏิบัติงานไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่และมีความประพฤดิเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง ฯลฯ

## 3. การอนุมัติงบประมาณประจำปี

ก่อนที่จะมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในรอบปีต่อไป คณะเทศมนตรีจะต้องเสนอ งบประมาณประจำปีเพื่อขออนุมัติต่อสภาเทศบาลเสียก่อน และเมื่อสภาได้อนุมัติแล้ว จึงจะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ การที่กำหนดให้ต้องเสนอขออนุมัติงบประมาณก่อนนั้น เพื่อที่สภาเทศบาลซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถควบคุมการจัดหารายได้และการใช้จ่ายเงินของฝ่ายบริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น และในกรณีที่สภาเทศบาลพิจารณาแล้ว ลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีที่คณะเทศมนตรีเสนอแล้วไม่ว่าจะต้องเหตุผลใดก็ตามจะมีผลทำให้คณะเทศมนตรีชุดนั้นต้องพ้นจากตำแหน่งไป

## 2. อำนาจในการให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี

บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้กำหนดเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะเทศมนตรีไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล”

กล่าวโดยสรุป คือ อำนาจในการเห็นชอบแต่งตั้งคณะเทศมนตรี โดยสภาเทศบาลจะเสนอการเห็นสมควรให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง มีข้อสังเกตว่าในปัจจุบันมีการจัดกลุ่มในลักษณะพรรคการเมืองขึ้น ดังนั้นกลุ่มที่ได้รับเลือกตั้งเป็นฝ่ายเสียงข้างมากจะมีโอกาสสูงที่จะได้รับเลือกตั้งเป็นฝ่ายบริหาร (คณะเทศมนตรี)

## 3. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล

เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่างๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ปฏิบัติการกิจที่มอบหมายให้ทำ ซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้งนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 คณะกรรมการสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล และกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบให้มีคณะกรรมการสามัญ

ประจำสภาเทศบาลได้ไม่เกิน 2 คณะ โดยเทศบาลนครให้มีกรรมการในคณะหนึ่งๆ ไม่เกิน 5 นาย ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลให้มีกรรมการในคณะหนึ่งๆ ได้ไม่เกิน 3 นาย

3.2 คณะกรรมการวิสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล หรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีได้เป็นสมาชิกซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล โดยอาจมีจำนวน และองค์ประกอบของคณะกรรมการ ได้เช่นเดียวกับคณะกรรมการสามัญดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

#### อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี

คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่สำคัญๆ อาจกล่าวโดยสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการบริหารงาน โดยทั่วไปของเทศบาล ตามที่เทศบาลกำหนดไว้

2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีที่ละเมิดต่อเทศบัญญัติ โดยเทศมนตรีคนใดคนหนึ่งมีอำนาจเปรียบเทียบปรับ ในคดีที่มีการละเมิดต่อเทศบัญญัติได้ และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีมีอำนาจที่จะเรียกผู้กระทำความผิดและพยานมาบันทึกถ้อยคำเพื่อประกอบการพิจารณาได้ด้วย

3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ กล่าวคือ คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่เช่น เดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการปฏิบัติงานต่างๆ ในเขตเทศบาล ตามบทบัญญัติของกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ หรือกฎหมายอื่นใดที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นสมควรและได้กำหนดไว้โดยกฎกระทรวง

เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีดังกล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยปัญหาและการสั่งการระหว่างนายกเทศมนตรีกับเทศมนตรีไว้ดังนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2541:43)

1. นายกเทศมนตรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการและบริหารงานในเรื่องต่อไปนี้

- (1) เรื่องเกี่ยวกับสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาล
- (2) เรื่องที่ต้องรายงานอำเภอหรือจังหวัด หรือกระทรวงมหาดไทยแล้วแต่กรณี
- (3) เรื่องที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี
- (4) เรื่องเกี่ยวกับการออกเทศบัญญัติหรือยกเลิกแก้ไขเพิ่มเติมเทศบัญญัติอยู่แล้ว
- (5) เรื่องดำรงขึ้นใหม่ ซึ่งอาจต้องมีโครงการหรือแผนงานหรือระเบียบการขึ้นใหม่
- (6) เรื่องที่ปลัดเทศบาลเห็นปัญหา หรือกรณีพิเศษที่ควรได้รับการวินิจฉัยจาก

นายกเทศมนตรี

- (7) เรื่องซึ่งนายกเทศมนตรีมีอำนาจสั่งการ โดยเฉพาะ

(8) เรื่องปลัดเทศบาลเห็นสมควรเสนอเพื่อทราบ

2. เทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยสั่งการหรือบริหารงานในเรื่องต่อไปนี้

(1) เรื่องคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีมอบหมายให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศมนตรี

(2) เรื่องที่ต้องรายงานนายกเทศมนตรี

(3) เรื่องกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่  
 หนึ่ง ในกรณีที่นายกเทศมนตรีไม่อยู่ หรือไม่สามารถบริหารกิจการได้ ให้  
 นายกเทศมนตรีตั้งเทศมนตรีผู้หนึ่งทำงานแทน และจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ

**บทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล**

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496(แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ได้กำหนด  
 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่ต้องทำ และอาจจัดทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน  
 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ  
 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย  
 และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6. ให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม

7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

**กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล**

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2. ให้มีโรงพยาบาล

3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้

7. ให้มีและบำรุงการ ไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ.2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถาน อื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ

### และสิ่งแวดลอม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา

### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

การปฏิบัติงานบริการนั้นจำเป็นต้องมีการสร้างคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ประเสริฐ กระจ่างจิตร. 2546: 14-20)

#### 1. การสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ ประกอบด้วย

1.1 การปรับปรุงระบบวิธีทำงาน คือ ปรับปรุงงานให้ง่าย ปรับรื้อระบบทำงาน กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และให้ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2 ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อาทิ สถานที่ทำงานจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน ได้แก่ สถานที่จอดรถ การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ ความมีระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดในสถานที่ให้บริการ มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดหน้าอกเสื้อ

1.3 ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ให้มีจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สร้างจิตวิญญาณบริการ หัวหน้าหน่วยงานกำชับ/กวาดขันอย่างจริงจัง หัวหน้าทำตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำมีศรัทธาในการให้บริการ โดยไม่ต้องบังคับสร้างวัฒนธรรมใหม่ ให้รางวัล/ลงโทษ และพัฒนาให้มีความรู้ทักษะการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ใกล้ชิดกับประชาชนต้องมีคุณภาพ

#### 2. การปรับปรุงและพัฒนาการให้คุณภาพประชาชนของรัฐ

การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ แต่การจะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว สมประโยชน์

ของประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน ผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบ ซึ่งจำเป็นต้องปรับปรุงหรือปฏิรูปด้วยในบางกรณี ได้แก่ วิธีการให้การดำเนินงานหลักการใหญ่ที่สำคัญ คือ

หลักการที่หนึ่ง คือ การปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานรัฐ

หลักการที่สอง คือ การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ

ในแต่ละหลักการจะมีวิธีการดำเนินการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสุดท้าย 3 ประการ คือ

1. สร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด
2. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นมีระเบียบวินัยที่ตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม
3. ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับระหว่างประเทศ และเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก

การปฏิรูประบบราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ประการดังกล่าว นอกจากจะต้องมีการปฏิรูปในเรื่องการจัด โครงสร้างส่วนราชการและการปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในปัจจุบันและในอนาคตแล้ว การปฏิรูปที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งก็คือ การปฏิรูปการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ มีมาตรฐานในบริการที่ควรได้รับ

### 3. การปรับปรุงส่งเสริมการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้บริการของรัฐที่ถือว่าเป็น โฆษณาที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงเวลาปัจจุบันซึ่งเป็นรอยต่อของศตวรรษใหม่ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาธิปไตยทั้งในก้นการเมืองการปกครอง และในด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่ก่อเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก กระแสดังกล่าว กอปรกับกระแสการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชนล้วนแต่พุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ ภูมิภาคและโลกใบนี้ ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของรัฐ จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและในทุกประเทศ

บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้น มีหลากหลายรูปแบบและมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นที่ไม่ สลับซับซ้อนจนถึงบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการใน ลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อการบริการที่ดี ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากทบทวนสถานภาพและ บทบาทของตนเอง ได้จัดทำแผนทิศทางเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการ ต่างๆ

ส่วนราชการบางแห่งอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มสมรรถนะ ชิดความสามารถในการ ทำงาน กระแสการปรับปรุงการทำงานเป็นกระแสที่กำลังก่อขึ้นให้เห็นเป็นหย่อมๆ โดยทั่วไป ขณะเดียวกันการปกครองของประเทศก็เคลื่อนตัวสู่ระบบประชาธิปไตยยิ่งขึ้น

การส่งเสริมสนับสนุนและเร่งรัดให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสนองความต้องการของประชาชนในนั้น ในช่วง 2-3 รัฐบาลที่ผ่านมา ได้กำหนดให้มีปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ในรัฐบาล นายบรรหาร ศิลปะอาชา ปี 2540-2541 ในรัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ และปี 2542-2544 ใน รัฐบาลนายชวน หลีกภัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่แสดงถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการให้บริการ ประชาชน กระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการของรัฐด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนผู้บริโภคและภาคเอกชนผู้ประกอบการ ในรัฐบาลพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร ได้ กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. 2546-2550 มีเป้าประสงค์หลักคือ พัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบ ราชการมากขึ้น

#### 4. คุณภาพคือหัวใจของการบริการทุกหน่วยงาน

การทำงานหรือการบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพการ ให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการ ได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถ ยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้

#### 5. สภาพปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐ

การให้บริการมีลักษณะเป็นการผูกขาด ชัดชัด ได้คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของ ประชาชนและภาคเอกชน ขาดการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นกฎหมาย ระเบียบมากกว่าผลลัพธ์ มีขั้นตอน ยุ่งยาก ระบบงานไม่ทันสมัย การบริการยังขาดประสิทธิภาพ ไม่สะดวก ค่าใช้จ่ายผิดพลาด ขาดความ คล่องตัว ผู้รับบริการยังไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่ เหมาะสม ไม่เต็มใจ เฉื่อยชา ชักช้า กดขี่ ใช้อำนาจไม่สุภาพ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่รับผิดชอบต่อผล

การปฏิบัติงาน ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ปราศจากความโปร่งใสในการให้บริการ

#### 6. ข้อกำหนดของลูกค้า/ประชาชนที่ขอรับบริการจากรัฐ

ความรวดเร็ว ราคาเหมาะสม ตรงความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ใช้งานได้ สามารถพบได้ตลอดเวลา มีปริมาณเพียงพอ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีบริการหลากหลายให้เลือกได้ มีความเป็นของตนเอง ไม่มากเรื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความเสมอภาค สะดวกในการรับบริการ

#### 7. ประชาชนต้องการบริการจากรัฐอย่างไร

บริการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ถ้าเป็นไปได้ควรแล้วเสร็จในวันนั้นๆ กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาแล้วเสร็จเมื่อไปติดต่อ บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จัดตั้งเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว จัดสถานที่ราชการอำนวยความสะดวกสบายเมื่อไปติดต่อ แนวทางการจัดระบบการบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชน

การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนหรือภาคธุรกิจเอกชนได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยหลักการจัดระบบการบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชน ควรยึดแนวทางดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการประชาชน
2. ความเป็นธรรมของบริการที่ประชาชนจะได้รับ
3. ความพึงพอใจจากการรับบริการจากรัฐ
4. ความรวดเร็วในการบริการจากรัฐ
5. ความสะดวกที่ประชาชนจะได้รับ
6. ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
7. ความเป็นที่พึงพอใจของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
8. ความมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของรัฐ
9. ความมีอุดมการณ์ของการรับใช้ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ
10. ความโปร่งใสของการให้บริการประชาชน
11. ความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากประชาชน



## บริบทของเทศบาลตำบลประโคนชัย

ประวัติของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
 เทศบาลตำบลประโคนชัย เดิมเป็นสุขาภิบาลประโคนชัย จัดตั้งขึ้นตาม  
 กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2499 และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล  
 (ขนาดกลาง) ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่  
 25 พฤษภาคม 2542 โดยได้รับการถ่ายโอนอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ  
 กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานเทศบาลตำบลประโคนชัย  
 2551 : 6-14)

### ลักษณะทั่วไปทางกายภาพ

ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครอง

ลักษณะที่ตั้ง เทศบาลตำบลประโคนชัย ตั้งอยู่ในเขตอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มี  
 สำนักงานเทศบาลตั้งอยู่ เลขที่ 339 หมู่ที่ 6 ถนนโชคชัย-เดชอุดม ห่างจากอำเภอเมืองบุรีรัมย์ไปทาง  
 ทิศใต้ ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 219 ระยะทางประมาณ 44 กิโลเมตร และมีระยะทางถึง  
 กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง มีดังนี้

- เทศบาล ถึง กรุงเทพมหานคร ระยะทางประมาณ 375 กิโลเมตร
- เทศบาล ถึง จังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 130 กิโลเมตร
- เทศบาล ถึง จังหวัดสุรินทร์ ระยะทางประมาณ 66 กิโลเมตร

จำนวนพื้นที่ เทศบาลมีพื้นที่ 4.25 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต เทศบาลมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดเขต อำเภอเมือง และ อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก ติดเขต อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ทิศใต้ ติดเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติดเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ, อำเภอนางรอง, อำเภอละหานทราย

จังหวัดบุรีรัมย์

### เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลประโคนชัยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 ชุมชน คือ

- |                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. ชุมชนวัดแจ้งคุ้มรุ่งสุริยา | 2. ชุมชนวัดแจ้งคุ้มมัชฌิมา |
| 3. ชุมชนวัดแจ้งคุ้มสายัณฑ์    | 4. ชุมชนวัดจำปา            |
| 5. ชุมชนหลักเมือง             | 6. ชุมชนหนองจอกพัฒนา       |
| 7. ชุมชนกันเดอล               | 8. ชุมชนตาเจริญ            |

- |                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| 9. ชุมชนหนองกกเหนือ         | 10. ชุมชนหนองกกใต้         |
| 11. ชุมชนวัด โคนกุ่มระเนียด | 12. ชุมชนวัด โคนกุ่มอัมบิล |
| 13. ชุมชนชัยมงคล            | 14. ชุมชนวัด โพธิ์         |
| 15. ชุมชนศูนย์การค้า        | 16. ชุมชนอำนวยการ          |

คยมีขอบเขตของเทศบาลตำบลประ โคนชัย ดังนี้

ด้านเหนือ : ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับทางหลวงสายประ โคนชัย-บุรีรัมย์ ตอนที่ตั้งฉากกับฟากเหนือของถนนทัศนหลักชัย ไปทางทิศตะวันตก 300 เมตร

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกถึงฟากเหนือของถนนทัศนหลักชัย และเลียบตามฟากเหนือของถนนทัศนหลักชัย ไปทางทิศตะวันออกถึงฟากตะวันออกของถนนชัยศิริ ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านตะวันออก : จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามฟากตะวันออกของถนนชัยศิริ ถึงฟากตะวันออกของถนนสังฆพัทธารงค์ ตรงที่บรรจบกับถนนชัยศิริ ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

จากหลักเขตที่ 3 เลียบตามฟากตะวันออกของถนนสังฆพัทธารงค์ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงฟากเหนือของถนนนัยประสาสน์ ตรงที่บรรจบกับถนนสังฆพัทธารงค์ ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับฟากตะวันออกของถนนกักคิคำรง ไปทางทิศใต้ ถึงจุดที่อยู่ห่างจากฟากใต้ของถนนปราบริปู ไปทางทิศใต้ 150 เมตร ซึ่งเป็นถนนหลักเขตที่ 5

ด้านใต้: จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นขนานกับฟากใต้ของถนนปราบริปู ไปทิศตะวันตก ถึงฝั่งใต้ของห้วยละเวีย ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 6

จากหลักเขตที่ 6 เลียบตามฝั่งใต้ของลำห้วยละเวีย ไปทางทิศตะวันตก ถึงจุดที่อยู่ห่างจากฟากตะวันตกของถนนอำนวยการ ไปทางทิศตะวันตก เป็นระยะ 300 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 7

ด้านตะวันตก : จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือจนบรรจบกับหลักเขตที่ 1

#### ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลประ โคนชัย มีสภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนตื้น มีความสูงประมาณ 150-200 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง พื้นที่ลาดจากทิศใต้ลงไปทางทิศเหนือ ไม่มีภูเขา ไม่มีแม่น้ำตามธรรมชาติไหลผ่าน แต่เป็นลำห้วยสายเล็กๆ ซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลในแนวตะวันตกเฉียงใต้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ห้วยละเวีย และห้วยตะโก

พื้นที่ในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ชุมชนเกือบทั้งหมด ส่วนพื้นที่โดยรอบเขตเทศบาลเป็นพื้นที่การเกษตรกรรม

### ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลประโคนชัย อยู่ห่างจากทะเลด้านตะวันออกไทย ประมาณ 310 กิโลเมตร อิทธิพลจากทะเลเข้าน้อยทำให้ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยค่อนข้างต่ำ โดยทั่วไปจึงมีลักษณะอากาศ ในฤดูหนาวอุณหภูมิต่ำ และฤดูร้อนอุณหภูมิสูงแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน ลมประจำที่พัดผ่านมีลม มรสุมและลมพายุพัดผ่าน ความชื้น ความหนาวเย็นจะเปลี่ยนแปลงไปตามลมอิทธิพลของลมประจำ ที่พัดผ่าน

### ด้านสังคม

#### ประชากร

ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาล มีจำนวนทั้งสิ้น 11,084 คน แยกเป็นชาย 5,292 คน เป็น หญิง 5,792 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,446 คน คิดเป็นความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ 2,068 คนต่อตารางกิโลเมตร สภาพสังคมเป็นสังคมเกษตร มีความสัมพันธ์แบบเครือญาติ ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่สามารถพูดภาษาถิ่นเชื้อสายเขมรได้

#### ศาสนาและวัฒนธรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 95 นับถือศาสนาพุทธ มีวัดพุทธ จำนวน 4 แห่ง และอีก 2 แห่งตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญที่เทศบาลจัดและส่งเสริม คือ ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณี แห่เทียนพรรษา ประเพณีลอยกระทง ประเพณีออกพรรษา และเทศกาลวันขึ้นปีใหม่

#### การศึกษา

เทศบาลมีจำนวนสถานศึกษาในสังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 5 แห่ง แบ่งเป็น โรงเรียนระดับประถมศึกษา 3 แห่ง และ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา 2 แห่ง

#### การสาธารณสุข

เทศบาลตำบลประโคนชัยมีโรงพยาบาลรัฐบาล ขนาด 90 เตียง 1 แห่งและคลินิก 7 แห่ง บุคลากรทางการแพทย์ประกอบด้วยแพทย์ 7 คน ทันตแพทย์ 2 คน เทคนิคการแพทย์ 1 คน เภสัชกร 5 คน พยาบาลวิชาชีพ 56 คน พยาบาลเทคนิค 13 คน นักวิชาการสาธารณสุข 3 คน เจ้าหน้าที่งาน สาธารณสุข 6 คน อาสาสมัครสาธารณสุขขั้นมูลฐาน (อสม.) เทศบาลตำบลประโคนชัยจำนวน 120 คน

อัตราการเกิดร้อยละ 12.37 ต่อปี อัตราการตายร้อยละ 0.20 ต่อปี ของคนใช้ทั้งหมด สาเหตุการตายสำคัญ 3 อันดับแรก (เฉพาะที่เกิดในโรงพยาบาลเท่านั้น) ได้แก่ โรคเอดส์ 5 ราย, โรคมะเร็ง 4 ราย และ โรคปอดบวม 3 ราย

### ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แหล่งน้ำ เทศบาลตำบลประโคนชัยมีแหล่งน้ำที่ประชาชนใช้ประโยชน์ในการเกษตรกรรมและเพื่อการอุปโภคบริโภค จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

#### 1) แหล่งน้ำธรรมชาติผิวดิน มี 1 แห่ง ดังนี้

- หนองระแซชัน เป็นสถานที่พักผ่อนของประชาชนในชุมชน และใช้น้ำเพื่ออุปโภคสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่รอบๆ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลจะใช้น้ำอุปโภคบริโภคจากน้ำประปาที่ดำเนินการโดยกิจการประปาเทศบาล ซึ่งเป็นกิจการพาณิชย์ของเทศบาล

#### 2) แหล่งน้ำชลประทาน มี 2 แห่ง ดังนี้

- อ่างเก็บน้ำสนามบินเก่า ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล เทศบาลใช้ประโยชน์โดยสูบน้ำมาผลิตน้ำประปา แล้วจำหน่ายให้ประชาชนในเขตเทศบาลและบริเวณข้างเคียง และใช้น้ำในการเกษตรกรรม และพักผ่อนหย่อนใจ สามารถเก็บกักน้ำได้ประมาณ 3,130,000 ลูกบาศก์เมตร มีความลึกโดยเฉลี่ยประมาณ 1.30 เมตร

- ห้วยละเวีย เป็นทางน้ำธรรมชาติที่อยู่ในเขตเทศบาล มีความกว้างประมาณ 10 เมตร ประชาชนใช้ประโยชน์ในการทำเกษตร ปลูกข้าว ปลูกผัก แต่มีจำนวนไม่มากนัก และเป็นทางน้ำที่ใช้เป็นทางระบายน้ำเสียในเขตชุมชน ให้ออกไปนอกเขตเทศบาล

การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ในการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลประโคนชัยได้ดำเนินการจัดเก็บเอง โดยมีรถยนต์เก็บและขนสิ่งปฏิกูล 5 คัน รถเข็นเก็บและขนขยะมูลฝอย 5 คัน ถังรองรับขยะมูลฝอย 560 ใบและมีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย 60 ไร่ อยู่ห่างจากเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย 5 กิโลเมตร ตั้งอยู่ในเขตตำบลปิงู เริ่มใช้งานตั้งแต่ พ.ศ. 2542 โดยใช้วิธีการฝังกลบ

### ด้านการเมืองการบริหาร

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานของเทศบาลประกอบด้วยองค์กร ดังนี้

ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกที่ราษฎรเลือกตั้งจำนวน 12 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 2 คน มีอำนาจหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการอ้างอิงการศึกษา มีดังนี้

ไพศาล ตำราญทรัพย์ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อ การให้บริการต่างกันและวัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการเป็นรายได้จำนวน 6 ด้าน คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำรุงเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค การป้องกันอัคคีภัยและการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่สุขาภิบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลางทั้ง 6 ด้าน

กิตตินันท์ อรรณพ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณภัย การออกใบอนุญาต ต่างๆ การได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันอัคคีภัย ส่วนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ซึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล คือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ฉัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในงานด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงาน ด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับงานกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอาคารฆ่าสัตว์

งานพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงานกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

กล่าวโดยสรุป จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกับงาน บริการ ในเทศบาลผู้วิจัยจึงขอนำผลงานดังกล่าวมาเป็นข้อสนับสนุนงานวิจัยการให้บริการต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น มีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม อายุ รายได้ การศึกษา สังคม และเศรษฐกิจ นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการการบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น การให้บริการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเกิดความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน 16 ชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 11,084 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane ) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน แล้วทำการสุ่มในแต่ละชุมชนให้กระจายตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏผล ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชาชนและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชุมชน

ลำดับที่	ชุมชน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	ชุมชนวัดแจ้งคุ้มสุริยา	787	27
2.	ชุมชนวัดแจ้งคุ้มมัชฌิมา	638	22
3.	ชุมชนวัดแจ้งคุ้มสาขันธ์	520	18
4.	ชุมชนวัดจำปา	748	26
5.	ชุมชนหลักเมือง	846	29
6.	ชุมชนหนองจอกพัฒนา	514	18
7.	ชุมชนกันเคอ	601	21
8.	ชุมชนตาเจริญ	591	21
9.	ชุมชนหนองกกเหนือ	1,100	38
10.	ชุมชนหนองกกใต้	773	27
11.	ชุมชนวัด โคนคุ้มระเนียด	883	31
12.	ชุมชนวัด โคนคุ้มอัมปิล	624	22
13.	ชุมชนวัดชัยมงคล	763	27
14.	ชุมชนวัดโพธิ์	573	20
15.	ชุมชนศูนย์การค้า	518	18
16.	ชุมชนอำนวยการ	605	21
รวมทั้งสิ้น		11,084	386

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา



ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 หน่วยงาน รวม 40 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดความพึงพอใจ ตามวิธี ลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งคำถามประกอบด้วย

- |                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| 1. กองวิชาการและแผนงาน        | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. กองช่าง                    | จำนวน 10 ข้อ |
| 4. สำนักปลัด                  | จำนวน 10 ข้อ |

ซึ่งแบบสอบถามนี้ ประกอบไปด้วย 5 ตัวเลือก ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด(Open form)ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม ประกอบไปด้วย

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะตลอดจนสภาพและปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นต่างๆ เช่นจากสถาบันพระปกเกล้า เว็บไซต์ต่างๆ เอกสารของนักวิชาการหลายๆท่าน และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบสร้างมาตรวัดทัศนคติตามเทคนิคการวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 หน่วยงานด้วยกัน คือ สำนักปลัด กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน และกองช่าง

คามที่ได้ศึกษาตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มาเป็นข้อมูลในการตั้งคำถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)
4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคินพนธ์พิจารณาอีกครั้ง และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนใน เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
6. ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น .882 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำความเข้าใจในการลงพื้นที่ให้สอดคล้องตรงกัน รวมทั้งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่กำหนด

1. ผู้วิจัยออกพื้นที่เพื่อพบกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่
2. ทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ถูกคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างถึงมูลเหตุของการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ และมอบแบบสอบถามให้พร้อม พร้อมนัดวัน เวลา รับแบบสอบถามคืน หรือรอรับแบบสอบถามคืนทันที ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาว่างเพียงพอสำหรับการแสดงความคิดเห็นตามแบบสอบถาม
3. จากแบบสอบถาม 386 ชุด เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 386 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยประมวลผลทางสถิติใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกออกเป็นส่วนๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

2.ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินการวิเคราะห์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 111)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการดำเนินงาน
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

3.ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หากำร้อยละ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1.สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยการหาร้อยละและการแจกแจงความถี่

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	138	35.8
หญิง	248	64.2
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
18-27 ปี	112	29.0
28-37 ปี	119	30.8
38-47 ปี	115	29.8
48-60 ปี	40	10.4
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	0	0
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100</b>
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	225	58.3
สมรส	144	37.3
หม้าย	17	4.4
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่า จำนวนประชากรเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 386 คน เป็นเพศชาย 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 เพศหญิง จำนวน 248 คน

จำแนกตามอายุ พบว่าช่วงอายุ 28-37 ปี มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา มีอายุ 38-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุ 48-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.4

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพ โสดมากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีสถานภาพหม้าย มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มัธยมศึกษา/ปวช.มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา มีปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และจำนวนที่พบน้อยที่สุดมี สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ตาราง 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
กองวิชาการและแผนงาน	4.16	.80	มาก
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.90	.78	มาก
กองช่าง	3.89	.86	มาก
สำนักปลัด	3.94	.84	มาก
ภาพรวม	3.97	3.28	มาก

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอ ประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกองวิชาการและแผนงาน ( $\bar{x} = 4.16$ ) รองลงมา คือ ด้านสำนักปลัด ( $\bar{x} = 3.94$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกองช่าง ( $\bar{x} = 3.89$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัยอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองวิชาการและแผนงาน โดยรวมและรายข้อ

กองวิชาการและแผนงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีเนื้อหาสาระที่ทันสมัย	4.27	.72	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบสม่ำเสมอและรวดเร็ว	4.28	.71	มาก
3. การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ	4.10	.79	มาก
4. ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เช้า 07.00-08.00 น.)	4.33	.78	มาก
5. ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เย็น 17.00-17.30 น.)	4.33	.77	มาก
6. ลักษณะการพูดของผู้จัดเสียงตามสาย	4.23	.85	มาก
7. การใช้ภาษาถูกต้อง เหมาะสม ได้ยินอย่างชัดเจน	4.12	.82	มาก
8. การจัดทำป้าย ข่าวสาร กิจกรรม ประเพณีของเทศบาล	3.95	.84	มาก
9. พื้นที่ในการติดตั้งเสียง อุปกรณ์ตามสาย	4.05	.80	มาก
10. งบประมาณที่จัดสรรให้ชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ลอยกระทง แห่เทียน กีฬา	3.95	.89	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>.80</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองวิชาการและแผนงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เช้า 07.00-08.00 น.) และ ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เย็น 17.00-17.30 น.) ( $\bar{x} = 4.33$ ) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดทำป้าย ข่าวสาร กิจกรรม ประเพณีของเทศบาล และ งบประมาณที่จัดสรรให้ชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ลอยกระทง แห่เทียน กีฬา ( $\bar{x} = 3.95$ )

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัยอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ

สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการและยารักษาโรค	4.04	.91	มาก
2. การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาด	3.96	.98	มาก
3. งบประมาณในการสนับสนุนในการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขขั้นมูลฐาน (อสม.)	3.57	.91	มาก
4. การดูแลรักษา ทำความสะอาดตลาดสด (ตลาดเช้า)	3.85	.83	มาก
5. การดูแลรักษาความสะอาดตลาดสด (ตลาดเย็น)	3.79	.74	มาก
6. ความสะอาดของถนนในเขตเทศบาล	3.95	.77	มาก
7. การจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาล	3.96	.77	มาก
8. สถานที่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.01	.77	มาก
9. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยร้านจำหน่ายอาหารในตลาดประโคนชัย	3.83	1.14	มาก
10. ความสะอาดของเกาะกลางถนนในเขตเทศบาล	4.11	.86	มาก
เฉลี่ยรวม	3.90	.78	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการยารักษาโรค ( $\bar{x} = 4.04$ ) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งบประมาณในการสนับสนุนในการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขขั้นมูลฐาน ( $\bar{x} = 3.57$ )



ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัยอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองช่าง โดยรวมและรายข้อ

กองช่าง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (สวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติ)	4.06	.78	มาก
2. การควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (หนองระแซงชัน)	4.05	.80	มาก
3. การควบคุม บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า สาธารณะ	3.84	.72	มาก
4. ถนนภายในชุมชนมีแสงสว่างเพียงพอ	3.73	.87	มาก
5. การดูแล ตกแต่งภูมิทัศน์ เกาะกลางถนน	3.64	1.00	มาก
6. การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย	3.81	.80	มาก
7. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาทั่วถนน	3.82	.98	มาก
8. ความเพียงพอ ของซอย ถนน ในชุมชน	3.96	.91	มาก
9. ถนนมีความมั่นคง แข็งแรง	3.93	.85	มาก
10. มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการก่อสร้างต่างๆ	4.04	.91	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>.86</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองช่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (สวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติ) ( $\bar{x} = 4.06$ ) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การดูแลตกแต่งภูมิทัศน์ เกาะกลางถนน ( $\bar{x} = 3.64$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัยอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สำนักปลัดเทศบาล โดยรวมและรายข้อ

สำนักปลัดเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประชาชน	4.10	1.00	มาก
2. การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแม่ค้าแผงลอยในตลาดสด	3.71	.99	มาก
3. การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแม่ค้าในตลาดคิวดรเกล้า	3.88	.77	มาก
4. การจัดระเบียบสถานที่จอดรถในตลาดสด	3.89	.70	มาก
5. การจัดระเบียบสถานที่จอดรถในตลาดคิวดรเกล้า	3.95	.72	มาก
6. ความสม่ำเสมอของงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยในการดูแลความปลอดภัยของประชาชน	4.00	.76	มาก
7. การให้ความรู้ด้านการป้องกันอัคคีภัยของงานป้องกันอัคคีภัย	3.97	.71	มาก
8. การติดตั้งถังดับเพลิงในแต่ละชุมชน	4.00	.77	มาก
9. การจัดให้มีสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน	3.96	.93	มาก
10. การจัดให้มีโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ (การให้บริการนอก สถานที่)	3.96	1.04	มาก
เฉลี่ยรวม	3.94	.84	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กองช่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประชาชน ( $\bar{x} = 4.10$ ) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแม่ค้าแผงลอยในตลาดสด ( $\bar{x} = 3.71$ )

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ตาราง 8 ค่าร้อยละของปัญหาที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลประโคนชัย  
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน	35	30.34
2. การบริการรักษาพยาบาล การป้องกัน โรคติดต่อและ โรคระบาดไม่ต่อเนื่อง	28	24.35
3. ถนนในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดเพียงพอ	21	18.26
4. การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน	14	12.17
5. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอ ในการให้บริการประชาชน	10	8.70
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย	7	6.09
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

จากตาราง 8 พบว่า ค่าร้อยละของปัญหาที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาล  
ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ  
การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 30.34 รองลงมา คือ  
ปัญหาการบริการรักษาพยาบาล การป้องกัน โรคติดต่อและ โรคระบาดไม่ต่อเนื่อง คิดเป็น  
ร้อยละ 24.35 และรองลงมา คือ การจัดสวนหย่อมไม่ทั่วถึงทุกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 18.26

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
  - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
  - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 16 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 11,084 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มอย่างง่ายให้กระจายไปตามสัดส่วน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้น โดยได้รับคำปรึกษาจากคณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 40 ข้อ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .882
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 386 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 386 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่เก็บได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัว วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำมาจัดอันดับความสำคัญ

4.3 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 386 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีอายุระหว่าง 28-37 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 เป็นผู้ที่มิสถานภาพโสด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณา เป็นรายฝ่าย เรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย คือ อันดับ 1 กองวิชาการและแผนงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับ 2 สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ย 3.94 อันดับ 3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.90 และอันดับ 4 กองช่าง มีค่าเฉลี่ย 3.89

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ รายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เช้า 07.00-08.00 น.) และ ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เย็น 17.00-17.30 น.) ( $\bar{x} = 4.33$ ) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบสม่ำเสมอ ( $\bar{x} = 4.28$ ) รองลงมาอันดับที่ 3 คือ การประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระที่ทันสมัย ( $\bar{x} = 4.27$ ) รองลงมาอันดับที่ 4 คือ ลักษณะของผู้จัดเสียง ( $\bar{x} = 4.23$ ) รองลงมาอันดับที่ 5 คือ การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม ได้ยินอย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 4.12$ )

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้ 1) การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน 2) การบริการรักษาพยาบาล การป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง 3) ถนนในเขตเทศบาล ยังไม่สะอาดเพียงพอ 4) การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน 5) สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน และ 6) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการทั้ง 4 ฝ่าย คือ กองวิชาการและแผนงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักปลัด และกองช่าง เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของเทศบาลตำบลประโคนชัย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีประเด็นสำคัญที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้เทศบาลตำบลประโคนชัย หรือเทศบาลตำบลอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับเทศบาลตำบลประโคนชัย นำไปใช้วางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยได้อภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยรวมอยู่ระดับมาก อันดับ 1 กองวิชาการและแผนงาน อันดับ 2 สำนักปลัด อันดับ 3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และอันดับ 4 กองช่าง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การบริหารจัดการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ฝ่ายกองวิชาการแผนงานจะมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในเขตเทศบาลโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีเนื้อหาสาระที่ทันสมัย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบสม่ำเสมอและรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการใช้ภาษาถูกต้อง เหมาะสม ได้ยินอย่างชัดเจน การจัดทำป้าย ข่าวสาร กิจกรรม ประเพณีของเทศบาล ตลอดทั้งพื้นที่ในการติดตั้งเสียง อุปกรณ์ตามสาย และงบประมาณที่จัดสรรให้ชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ลอยกระทง แห่เทียน กีฬา การบริหารงานของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีการวางแผนอย่างเป็นระบบและดำเนินการตามนโยบายที่เสนอไว้ ก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ มีการควบคุมตรวจสอบได้ โปร่งใส คณะกรรมการมีความพึงพอใจ ไม่มีปัญหาในการขัดแย้งการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและให้ความพึงพอใจกองวิชาการและแผนงานเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล กระจุกเวช (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล

จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการมากที่สุด และงานวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ

2. ปัญหาจากการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่พบจากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 ฝ่าย พบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงความส่ายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาฝ่ายกองวิชาการและแผนงาน พบมากที่สุด ปัญหาที่พบบรองลงมา คือ การบริหารรักษาพยาบาล การป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาของฝ่ายกองสาธารณสุข ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำนวนน้อย ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาฝ่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านการบริการ อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่ให้ความสำคัญเสียงความส่ายให้ทั่วถึงทุกชุมชนเท่าที่ควร และการให้บริการรักษาพยาบาล การป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดมีการดำเนินการไม่ต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะว่าแพทย์และพยาบาลมีเวลาจำกัดที่จะให้บริการประชาชนรวมทั้งทางเทศบาลไม่ได้กำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพิ่มจึงมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถประมวลเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

เนื่องจากผู้วิจัยศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งปัญหาที่พบจากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 ฝ่าย พบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงความส่ายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาฝ่ายกองวิชาการและแผนงาน พบมากที่สุด ปัญหาที่พบบรองลงมา คือ การบริหารรักษาพยาบาล การป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาของฝ่ายกองสาธารณสุข ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำนวนน้อย ซึ่งเป็นประเด็นปัญหา ฝ่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

## 1. สำนักปลัด

1.1 ควรจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชนอย่างทั่วถึงโดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างที่อ่านหนังสือพิมพ์เพียงพอทุกชุมชน

1.2 ควรจัดให้มีการบริการเคลื่อนที่โดยกำหนดปฏิทินบริการประชาชนแต่ละชุมชนไว้อย่างชัดเจน เช่น บริการตรวจโรคต่างๆ เป็นต้น

## 2. กองวิชาการและแผนงาน

2.1 ควรมีประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ทั่วถึงทุกชุมชน โดยการกระจายลำโพงให้ทั่วทุกชุมชนอย่างทั่วถึงพร้อมทั้งเพิ่มวัตถุประสงค์เรื่องขยายเสียงให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน

2.2 ควรมีการจัดทำป้ายประกาศข่าวสาร กิจกรรมประเพณีของเทศบาลโดยการตั้งงบประมาณในการจัดทำป้ายประกาศข่าวสารให้มากกว่าเดิมและให้ทั่วถึงทุกชุมชน

## 3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.1 ควรมีการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยร้านอาหารในตลาดสด โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการให้มีหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบร้านอาหาร ในตลาดทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้ง มีบทลงโทษร้านอาหารที่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบของเทศบาล

3.2 ควรจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินการของอาสาสมัครสาธารณสุขขั้นมูลฐาน (อสม.) ให้เพียงพอโดยการกำหนดจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขขั้นมูลฐาน (อสม.) ให้เหมาะสมกับขนาดของชุมชนรวมทั้งงบประมาณที่จะได้รับมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

## 4. กองช่าง

4.1 ควรมีการบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ โดยการปรับปรุงบริเวณสวนหย่อม แต่ ละแห่งให้มีความสะอาด ร่มรื่น สวยงามน่าพักผ่อนหย่อนใจ

4.2 ควรมีการสร้างถนนให้มีความมั่นคงแข็งแรงโดยการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมและมีการควบคุมการก่อสร้างให้เป็นแบบแปลนอย่างโปร่งใส.

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอื่นๆ ทั่วประเทศ

2. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ หรือเทศบาลอื่นๆ



## บรรณานุกรม

- กวี เจริญผล. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตตินันท์ อรรถบรรพต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษากรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ชนาพงศธร (2538). การบริหารงานบุคคล. เอกสารสอน ชุดวิชา 32304 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 2
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540.) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จินดนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : ฟอร์แมทปรีนติ้ง.
- จันทจิรา เอี่ยมมยุรา. (2529). วิชาทศกิจมหาชน (รัฐวิสาหกิจ) ในกฎหมายไทย: ศึกษาในเชิงประวัติศาสตร์และเชิงวิเคราะห์ข้อความคิด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอตลาดหมั้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กเพรส .
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. บุรีรัมย์ : ภาควิชาทดสอบและวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประเสริฐ กระจำจิตร. (2546). สัมฤทธิ์ผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปริมพร อ่ำพันธ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไพศาล ตำราญทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วีระ ไชยะเดชะ. (2543). ความพึงพอใจของกำนัน และผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา ผลเกลี้ยง. (2545). คู่มือเตรียมสอบพนักงานเทศบาลและพนักงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สกายบุ๊กส์
- สำนักงานเทศบาลตำบลประโคนชัย. (2549). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับปี 2548-2552. บุรีรัมย์.
- ตำรวจ เกษกุล. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนคำ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุดากรณ์ พรหมอินทร์. (2538). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- สุเมธ คันดิเวชกุล. (2547). แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (www. Google .com)
- สุรพงษ์ คะนองเดช และชัยพร พิบูลศิริ. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. -กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์ จำกัด
- อมรศักดิ์ ศรีวิภานต์โยธิน.(2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อรรถพล ดรุจเวโซ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .
- อุคร คันดิสุขสุนทร. (2543.) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- อัจฉรา โทบุญ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรสา รัตนวงษ์. (2533). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ที พี เอ็นเพรส.
- อิสรา ภูมาศ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ศึกษากรณี อบต. บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Millet, J. D. (1954) Management in the Public Service : The Best for Effective Performance. New York : Mc Graw-Hill Book Co., Inc.

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์  
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณเสือน ลำไย

ด้วย นางสาวรุ่งนภา เมินดี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคินพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคินพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์  
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวงษ์ ศรีจันทร์

ด้วย นางสาวรุ่งภา มินดี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริหารของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ตีอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๕๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์  
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอรรตพล ไชยนาพงศ์

ด้วย นางสาวรุ่งนภา เมินดี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริหารของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประจัน กะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๘ ๖๑๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต.ย ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๖๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์  
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

ด้วย นางสาวรุ่งนภา เมินดี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางสาวรุ่งนภา เมินดี ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘





ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมือง  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกเทศมนตรี

ด้วย นางสาวรุ่งนภา วัฒนดี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาล ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๑ ๕๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ตย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 หน่วยงาน รวม 40 ข้อ  
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
4. ขอความกรุณาได้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงของท่าน และขอขอบคุณในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

รุ่งนภา เมินดี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ( ) ชาย
- ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) 18-27 ปี
- ( ) 28-37 ปี
- ( ) 38-47 ปี
- ( ) 48-60 ปี
- ( ) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ( ) โสด
- ( ) สมรส
- ( ) หม้าย
- ( ) หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า
- ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.
- ( ) อนุปริญญา/ปวศ.
- ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องตัวเลือกข้อใดข้อหนึ่งที่ตรงกับระดับความพึงพอใจที่เป็นความจริงสำหรับตัวท่าน

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<b>กองวิชาการและแผนงาน</b>					
1.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีเนื้อหาสาระทันสมัย.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบสม่ำเสมอและรวดเร็ว.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	การประชาสัมพันธ์เมื่อมีงานประเพณีต่างๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เช้า 07.00-08.00 น.).....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย (เย็น 17.00-17.30น.).....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	ลักษณะการพูดของผู้จัดเสียงตามสาย.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	การใช้ภาษาถูกต้อง เหมาะสม ได้ยินอย่างชัดเจน.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	การจัดทำป้ายประกาศ ข่าวสาร กิจกรรม ประเพณีของเทศบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	พื้นที่ในการติดตั้งเสียงอุปกรณ์ตามสาย.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	งบประมาณที่จัดสรรให้ชุมชนในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ลอยกระทง แห่เทียน กีฬา.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>					
11.	การให้บริการรักษาพยาบาลและยารักษาโรค.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาด.....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
13.	งบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงานของ อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนมูลฐาน (อสม.).....	.....	.....	.....	.....	.....
14.	การดูแล รักษา การทำความสะอาดคลาสด (ตลาดเช้า).....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	การดูแล รักษา การทำความสะอาดคลาสด (ตลาดเย็น).....	.....	.....	.....	.....	.....
16.	ความสะอาดของถนนในเขตเทศบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
17.	การจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
18.	สถานที่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย.....	.....	.....	.....	.....	.....
19.	การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยร้านอาหาร ในตลาดประ โคนชัย.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>กองช่าง</b>					
20.	การควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (สวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติ).....	.....	.....	.....	.....	.....
21.	การควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (หนองระแหงชัน).....	.....	.....	.....	.....	.....
22.	การควบคุม บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า สาธารณะ.....	.....	.....	.....	.....	.....
23.	ถนนภายในชุมชนมีแสงสว่างเพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
24.	การดูแล ตกแต่งภูมิทัศน์ เกาะกลางถนน.....	.....	.....	.....	.....	.....
25.	การดูแล ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย.....	.....	.....	.....	.....	.....
26.	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาทั่วมถนน.....	.....	.....	.....	.....	.....
27.	ความเพียงพอ ของซอย ถนน ในชุมชน.....	.....	.....	.....	.....	.....
28.	ถนนมีความมั่นคง แข็งแรง.....	.....	.....	.....	.....	.....
29.	มีการติดตั้งป้ายชี้แจงงบประมาณและระยะเวลาในการ ก่อสร้างต่างๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>สำนักปลัด</b>					
31.	การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประชาชน.....	.....	.....	.....	.....	.....
32.	การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแม่ค้า แผงลอยในตลาดสด.....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
33.	การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแม่ค้า ในตลาดควรถูกเก็บ.....	.....	.....	.....	.....	.....
34.	การจัดระเบียบสถานที่จอดรถในตลาดสด.....	.....	.....	.....	.....	.....
35.	การจัดระเบียบสถานที่จอดรถในตลาดควรถูกเก็บ.....	.....	.....	.....	.....	.....
36.	ความสม่ำเสมอของงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ในการดูแลความปลอดภัยของประชาชน.....	.....	.....	.....	.....	.....
37.	การให้ความรู้ด้านการป้องกันอัคคีภัยของงานป้องกัน อัคคีภัย.....	.....	.....	.....	.....	.....
38.	การติดตั้งถังดับเพลิงในแต่ละชุมชน.....	.....	.....	.....	.....	.....
39.	การจัดให้มีสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน.....	.....	.....	.....	.....	.....
40.	การจัดให้มีโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ (การให้บริการ นอกสถานที่).....	.....	.....	.....	.....	.....

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.879	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
สวชน	4.2167	.61318	60
สวชนค	4.1000	.75240	60
สวชนคค	4.0333	.73569	60
คชค	4.2167	.76117	60
คชคค	4.1333	.81233	60
คชคคค	4.0500	.83209	60
คชคคคค	4.0000	.86358	60
ค	3.7833	.86537	60
คค	3.8000	.87914	60
คคค	3.7000	.92608	60
คคคค	3.6833	.87317	60
คคคคค	3.5500	.94645	60
คคคคคค	3.7000	.90760	60
คคคคคคค	3.8833	.78312	60
คคคคคคคค	3.9000	.72952	60

	Mean	Std. Deviation	N
อนน	3.9500	.81146	60
อนค	3.9167	.82937	60
อนจ	3.8667	.87269	60
อ	3.8167	.83345	60
อนต	3.6500	.95358	60
อนด	3.8167	.79173	60
อนน	3.7000	.84973	60
อน	3.6333	.80183	60
อน	3.7167	.86537	60
อน	3.7500	.79458	60
อน	3.6500	.81978	60
อน	3.7000	.82954	60
อน	3.7167	.92226	60
อน	3.7167	.90370	60
อน	3.7333	.98921	60
อน	3.7000	1.06246	60
อน	3.6833	.99986	60
อน	4.0833	.71997	60
อน	3.9833	.65073	60
อน	3.8833	.69115	60
อน	4.0000	.73646	60
อน	3.9500	.81146	60
อน	3.8500	.84020	60
อน	3.7667	.94540	60
อน	3.5833	1.02992	60

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
Buriram Rajabhat University

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรุ่งนภา	เมินดี
วัน เดือน ปี	1 มกราคม 2527	
สถานที่เกิด	423/1 หมู่ 2 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	423/1 หมู่ 2 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถ. จิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลประโคนชัย (อำนวยการฯ) อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2542 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนประโคนชัยพิทยาคม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2545 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนประโคนชัยพิทยาคม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2550 ศศ.บ. (สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถ. จิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2552 รป.ม. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถ. จิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	