

ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง
เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์



โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2561

ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง
เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงการ



(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ



(ผศ. ดร.มงคล จิรวังชเวช)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)



(ดร.อภิชาติ สูดิพงษ์)

กรรมการ



(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ณัฐริกา แกมแก้ว : ศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาล
ตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ (THE POTENTIAL OF
INFRASTRUCTURE SERVICE OF DIVISION FOR PUBLIC WORKS AT ISAN
SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUEANG BURIRAM DISTRICT, BURIRAM
PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มงคล จิรวรรณเดช

การศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลือ
สาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการ
ให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธจากประชาชนผู้มารับบริการของ
กองช่างเทศบาลตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางในการ
เพิ่มศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธจากประชาชนผู้
มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเน้นศึกษา
กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง
เทศบาลตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ รวม 100 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่าระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง
เทศบาลตำบลลือสาธ จากประชาชนกลุ่มเป้าหมายในภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อ
พิจารณารายด้านเรียงลำดับระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานจากมากไปหาน้อย
พบว่า ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.23 รองลงมาเป็นด้าน
การก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม มีค่าเฉลี่ย 4.11 และด้านการพัฒนาระบบ
ไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

สาขาวิชา การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
ปีการศึกษา 2561

ลายมือชื่อนักศึกษา



ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

NUTTARIKA KEAMKAEW : THE POTENTIAL OF INFRASTRUCTURE SERVICE OF DIVISION FOR PUBLIC WORKS AT ISAN SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUEANG BURIRAM DISTRICT, BURIRAM PROVINCE. ADVISOR : ASST. PROF. MONGKOL JIRAWATCHARADET, Ph.D.

The purposes of the potential of infrastructure of division of public works at Isan sub district municipality, Muang district, Buriram province aims to 1) to study the level of the potential of infrastructure of division for public works at Isan sub district municipality, Muang district, Buriram province by the target population. 2) to study the guideline of the potential of infrastructure of division for public works at Isan sub district municipality, Muang district, Buriram province by the target population. The sample group was 100 populations who have been the clients. The study instrument was questionnaire. Descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation were used to analyze the data.

The results of the study found that the target population had a maximum level of perception overall was at ($\bar{X} = 4.14$). When considering in order of quality perception from high to low, it showed that the permission construction, reconstruction and demolition had the highest mean at ($\bar{X} = 4.23$), public utility and reconstruction at ($\bar{X} = 4.11$) and development of electric lighting and place at ($\bar{X} = 4.09$).

School of Construction And Infrastructure Management
Academic Year 2018

Student's Signature 
Advisor's Signature 

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำโครงการนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มงคล จิรวรรณเดช อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้แนวทางและให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ แก่ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ และถูกต้อง ได้กรุณาให้แนวคิด ให้คำแนะนำแนวทางการทำงาน และเมตตากรุณาถ่ายทอดความรู้ แก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ทั้งยังปลุกฝังให้ผู้ศึกษามีความอดทน มีวินัย อันเป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ศึกษา เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษางานวิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การทำงานของผู้ศึกษาต่อไป และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค รุ่น 15 ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดการศึกษารุ่นนี้เป็นอย่างดี

ผู้ศึกษาขอระลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี ญาติสนิทมิตรสหาย ตลอดจนพี่ ๆ เพื่อน ๆ ร่วมงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ที่ให้ความร่วมมือคอยช่วยเหลือแนะนำ ให้กำลังใจในการทำงานทุกด้าน ผู้ศึกษาจึงสามารถทำโครงการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ณัฐริกา แกมแก้ว

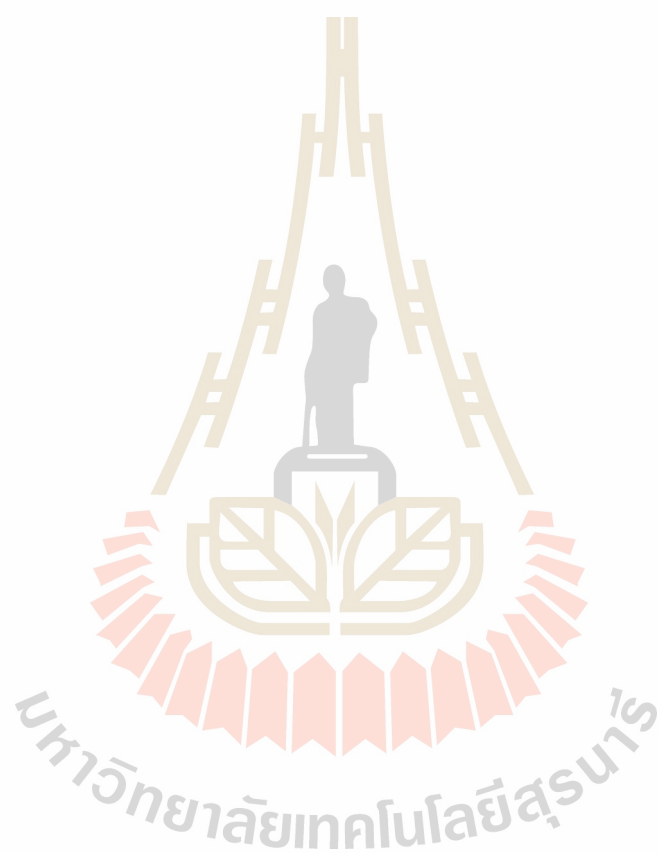
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	5
2 บริพัชน์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพ.....	8
2.1.1 ความหมายของศักยภาพ.....	8
2.1.2 องค์ประกอบของ การพัฒนาศักยภาพ.....	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	14
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ.....	16
2.2.3 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ.....	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	18
2.3.1 อุปสรรคต่อการให้บริการภาครัฐ.....	22
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	23
2.4.1 วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ.....	30
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	31
2.5.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น.....	32

2.5.2	ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	32
2.5.3	ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น	33
2.5.4	ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น	35
2.5.5	วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	37
2.6	แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	39
2.6.1	จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล	41
2.6.2	รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล	42
2.6.3	ลักษณะโครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร	44
2.6.4	โครงสร้างการบริหารเทศบาล	44
2.6.5	ส่วนงานของเทศบาล	45
2.6.6	อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	46
2.6.7	บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง	49
2.7	ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลอิสาน	51
2.7.1	สภาพทั่วไป	51
2.7.2	ส่วนราชการ	54
2.7.3	วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)	62
2.7.4	หลักการสำคัญในการให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน	63
2.8	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
2.9	กรอบแนวความคิด	69
3	วิธีดำเนินการศึกษา	70
	แนวทางการดำเนินงานวิจัย	70
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	72
3.3	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	73
3.4	ผลการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ	74
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
3.6	ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	75
3.7	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ	75
4	ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผล	76
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	76

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.....	79
4.2.1 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและ ด้านการปรับปรุงซ่อมแซม.....	80
4.2.2 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่.....	82
4.2.3 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	83
4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	85
4.4 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.....	94
4.4.1 ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม.....	95
4.4.2 ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่.....	95
4.4.3 ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	95
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	96
5.1.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	96
5.1.2 ผลวิเคราะห์ระดับศักยภาพการให้บริการ.....	96
5.2 การอภิปรายผล.....	97
5.2.1 ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม.....	97
5.2.2 ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่.....	98
5.2.3 ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	98
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	98
5.3.1 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ.....	99
5.3.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย.....	99
5.3.3 ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป.....	99

เอกสารอ้างอิง.....	100
ภาคผนวก ก การหาค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) , แบบสอบถามงานวิจัย.....	105
ประวัติผู้เขียน.....	114



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรบ้านเรือนในพื้นที่ตำบลอิสาน.....	52
3.1 ขนาดของตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านทั้ง 18 หมู่บ้าน.....	71
4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	76
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.....	79
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม ปัจจัยย่อย ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม.....	80
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยย่อย ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่.....	82
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยย่อย ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	83
4.6 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามเพศ.....	85
4.7 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอายุ.....	86
4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้ บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอายุ.....	86
4.9 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้ บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	88
4.11 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอาชีพ.....	89

4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน
 จำแนกตามอาชีพ..... 90

4.13 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 91

4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 91

4.15 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน... 93

4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน..... 93



สารบัญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 ความหมายและองค์ประกอบตามแนวคิดของ David C.McClelland.....	11
2.2 โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.....	39
2.3 โครงสร้างการบริหารเทศบาล.....	45
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	69



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการปกครองประเทศในระบบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2475 ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินเรื่อยมาโดยรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น จากอดีตจนถึงฉบับปัจจุบัน โดยได้แบ่งเขตการบริหารออกเป็นการบริหารส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้านและการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ ฝ่ายนิติบัญญัตินายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษาให้บริการสาธารณสุข สังกมสงเคราะห์และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคอื่น ๆ ได้ตามสมควร ท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบล เจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และ ความเป็นอิสระมากขึ้นและเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัว โดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2556)

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญมากในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วเนื่องจากเป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ในชุมชนที่มีความเจริญ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ผู้บริหารเทศบาลประกอบด้วยคณะเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารเทศบาลนั้นมีหน้าที่และรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลอยู่สองด้านด้วยกันด้านที่หนึ่งเป็นการสร้างจัดระเบียบบำรุงรักษาความเจริญทางวัตถุและสภาพแวดล้อมที่มีผลทางอ้อมต่อ

คุณภาพชีวิตของประชาชนด้านที่สองเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้แก่การ
 สาธารณสุขการศึกษาการส่งเสริมสถานที่พักผ่อนหย่อนใจการพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็น
 ต้น

บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลคือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และ สิ่งที่เป็น
 หลักเดียวกันในการจัดบริการของทุก ๆ เทศบาลตำบล ก็คือเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เทศบาล
 ตำบลได้รับประโยชน์และคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นการบริการสาธารณะใด ๆ จะเกิด
 คุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อ การ
 บริการนั้น ๆ เทศบาลตำบลแต่ละแห่งที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการบริการ
 จะต้องมีการวางแผนเรื่องการสร้างควมพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ เทศบาล
 ควรจะทราบระดับคุณภาพการบริการของตนในปัจจุบัน เพื่อสามารถปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งจัดสรร
 บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เทศบาลตำบล มี
 ส่วนเกี่ยวข้องกับความสุขในการดำรงชีวิตของประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบล
 เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่ตั้งแต่บริการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายเข้า ย้ายออก
 ทะเบียนบ้าน การอนุญาตการก่อสร้าง ต่อเติมอาคาร บริการอนุญาตการประกอบกิจการค้า บาง
 ประเภทที่อาจจะก่อให้เกิดมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม บริการจัดเก็บมูลฝอย บริการให้การศึกษ การ
 ให้บริการของเทศบาลตำบลล้วนเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มารับบริการทั้งสิ้น (บงกช สิงหะ, 2550)

อย่างไรก็ตามหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการแก่ประชาชนก็ยังมีปัญหาและอุปสรรค
 ในการให้บริการอยู่บ้างเช่นด้านการเงินพบว่าเทศบาลมีรายได้น้อยการจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพ
 ต่ำขาดความคล่องตัวในด้านการเงินด้านบุคลากรพบว่า โดยทั่วไปมีเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่
 ขาดความชัดเจนในกฎระเบียบด้านอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานพบว่าการกระจายอำนาจของ
 ส่วนกลางยังมีอัตราต่ำมีเส้นแบ่งอำนาจระหว่างฝ่ายประจำกับฝ่ายการเมืองไม่ชัดเจน ในระเบียบ
 กฎหมายด้านการบริหารงานพบว่าขาดการประสานงานในหน่วยงานจึงเกิดความล่าช้าในการ
 วินิจฉัยสั่งการและปฏิบัติขาดการประสานงานที่ดีกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องขาดการติดตาม
 ประเมินผลขาดระบบการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเกิดความขัดแย้งในองค์กรแบ่งพรรคแบ่งพวก
 ในหมู่เจ้าหน้าที่ประจำมีการแสวงหาประโยชน์ส่วนตนมากเกินไปและผู้บริหารไม่ค่อยเป็น
 ประชาธิปไตยนอกจากนั้นก็ยังมีอุปสรรคด้านอื่น ๆ เช่นการขาดความสนใจของประชาชนต่อกิจการ
 ของเทศบาลประชาชนไม่ศรัทธาต้องการให้บริการของเทศบาลต่ำมาก

ปัญหาอุปสรรคดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นปัญหาที่เทศบาลส่วนใหญ่ในประเทศไทยกำลัง
 ประสบอยู่เช่นเดียวกันจึงน่าจะส่งผลให้คุณภาพงานที่ออกมาจากการให้บริการประชาชนของ
 เทศบาลจึงได้คุณภาพตามไปด้วย ในส่วนของการบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ปัจจุบัน

กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน มีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการประชาชนและบริการสาธารณะ ก่อสร้างบูรณะและบำรุงรักษา ด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภคในท้องถิ่น การปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง สำหรับการบริหารจัดการระบบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอิสานในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการทางด้านช่าง ได้แก่ การขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ เช่น การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร ดัดแปลงอาคาร การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน การขอรับความอนุเคราะห์ต่าง ๆ เช่น การขอรับการติดตั้ง ซ่อมแซมไฟทางสาธารณะ และยังมีภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน การจัดบริการสาธารณะจากส่วนกลางมายังท้องถิ่นที่ตนเองรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจากงานประจำอีกจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานของการจัดบริการสาธารณะของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้มีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและกำกับกรปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการต่าง ๆ และตามมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยจะต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7

ดังนั้นการบริหารงานของเทศบาลตำบลอิสาน จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านประกอบเข้าด้วยกัน เช่น ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร พนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ต้องมีคุณภาพดี จึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนสามารถสัมผัสได้

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานในกองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน ซึ่งเป็นกลไกหนึ่ง ในการให้บริการทางด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อต้องการทราบข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการในด้านการบริการต่าง ๆ ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อต้องการทราบความรู้สึกที่แท้จริงว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสานมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในระดับใดและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานของกองช่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำผลการศึกษาเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้อำนวยการกองช่างนำไปประกอบการพิจารณาในการวางแผน พัฒนาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขการให้บริการในส่วนที่บกพร่องและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของกองช่างให้ดียิ่งขึ้นและนำผลการศึกษาเสนอเป็นข้อมูล ต่อคณะผู้บริหารเทศบาลประกอบการพิจารณาไปกำหนดนโยบายและการพัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลประหยัดและยุติธรรมในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลเทศบาลตำบลอิสาณ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นและเป็นแนวทางในการสร้างทางเลือกแบบใหม่ที่มีการเปลี่ยนไปจากรูปแบบเดิมรังกง

ไร สิ่งใดที่ควบคุมได้และควบคุม

1.2 วัตถุประสงค์

ในการศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณจากประชาชนผู้มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
- 1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณจากประชาชนผู้มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางในการเพิ่มศักยภาพของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งได้แก่ ประชาชน ในเขต

เทศบาลตำบลลือสาธิต ซึ่งมีบ้านเรือนในพื้นที่ตำบลลือสาธิตจำนวน 11,108 หลังคาเรือน มีจำนวนประชากรรวมทั้งหมด 19,537 คน (สำนักงานเทศบาลตำบลลือสาธิต, 2560)

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรหรือประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธิต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วยการให้บริการทั้ง 3 ด้านของงานกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธิต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 1.ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม 2.ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ 3.ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลลือสาธิต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา

การเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลือสาธิต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ครอบคลุม 18 หมู่บ้าน ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1 เพื่อทราบถึงระดับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธิต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.4.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการในทุกๆ ด้านของงานกองช่าง เทศบาลตำบลลือสาธิต อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความคิดเห็นของประชาชนเพื่อการปรับปรุงศักยภาพการให้บริการ จะสามารถนำผลจากการวิจัยดังกล่าว ไปปรับปรุงศักยภาพการบริการให้ดีขึ้นและตรงกับที่ประชาชนต้องการได้ในอนาคต

1.5 นิยามศัพท์

เพื่อให้การศึกษาเรื่องนี้มีความเข้าใจในคำศัพท์หรือนิยามศัพท์เป็นแนวทางเดียวกันจึงขอ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ศักยภาพในการให้บริการ หมายถึง ชีตความสามารถในการให้บริการด้านการช่าง ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการจากกองช่าง เทศบาลตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพิ่มขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธอำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ รวมถึงประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านช่างของเทศบาลตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ พนักงาน ภายในงานกองช่าง เทศบาลตำบลลือสาธ อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

การให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธ หมายถึง การให้บริการของกองช่างเกี่ยวกับหน้าที่ ที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ องค์กรเอกชน ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการดำเนินการของเทศบาลตำบลลือสาธเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติเทศบาล(เพิ่มเติมฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ตามมาตรา 50 มาตรา 53 และอาจทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับงานทางด้านกรโยธา เช่น คำร้องเกี่ยวกับถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ งานไฟฟ้า ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดสถานที่ในชุมชน การดูแลสวนสาธารณะ งานทางด้านแบบแผนและก่อสร้าง เช่น ขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ รวมทั้งการให้ปรึกษา คำแนะนำทางวิชาการในด้านช่างและคำร้องเหตุรำคาญจากการก่อสร้างต่าง ๆ และงานทางด้านฝ่ายผังเมือง เช่น การให้คำแนะนำในการกำหนดประเภท ชนิดของการก่อสร้าง

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง งานบริการที่เทศบาลบริการให้กับประชาชน ได้แก่ ด้านการให้บริการงานโยธา ด้านสาธารณูปโภค ด้านสวนสาธารณะ ด้านไฟฟ้าและด้านการประปา

งานด้านงานโยธา หมายถึง งานบริการงานเกี่ยวกับงานกองช่าง หรืองานด้านงานโยธา งานด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงาน การให้คำปรึกษาแนะนำแบบแปลนงานก่อสร้าง ตลอดจนงานขออนุญาตก่อสร้าง งานระดับ งานไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตเทศบาล งานการควบคุมคุณภาพของงานก่อสร้างและอื่น ๆ

งานด้านสาธารณูปโภค หมายถึง การก่อสร้างและการบำรุงรักษา ถนน สะพานข้ามทางน้ำ ท่อระบายน้ำและสิ่งทีติดตั้งอย่างอื่น ดัดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ไฟจราจร

งานด้านสวนสาธารณะ หมายถึง การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนหย่อม เกาะกลางถนน และการตกแต่งบริเวณและสถานที่ภายในเขตเทศบาลด้วยไม้ดอกไม้ประดับ

บทที่ 2

ปรัชญานวัตกรรมกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบล อีสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพ
 - 2.1.1 ความหมายของศักยภาพ
 - 2.1.2 องค์ประกอบของ การพัฒนาศักยภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.2.2 ความสำคัญของการ ให้บริการ
 - 2.2.3 การสร้างจิตสำนึกในการ ให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
 - 2.3.1 อุปสรรคต่อการ ให้บริการภาครัฐ
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.4.1 วิธีการ ในการจัดทำบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.5.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
 - 2.5.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.5.3 ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.5.4 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.5.5 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
 - 2.6.1 จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล
 - 2.6.2 รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล
 - 2.6.3 ลักษณะ โครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร
 - 2.6.4 โครงสร้างการบริหารเทศบาล
 - 2.6.5 ส่วนงานของเทศบาล

- 2.6.6 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
- 2.6.7 บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลอิสาน
 - 2.7.1 สภาพทั่วไป
 - 2.7.2 ส่วนราชการ
 - 2.7.3 วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)
 - 2.7.4 หลักการสำคัญในการให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพ

การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การนำเอาความรู้ความสามารถที่อยู่ภายในตัวบุคคลใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร นำศักยภาพเหล่านั้นมาใช้อย่างมีกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุค โลกาภิวัตน์ทุกสิ่งทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างง่ายดายและรวดเร็ว ทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนได้รับการพัฒนาแล้ว ผลลัพธ์ที่จะตามมาก็คือความสำเร็จขององค์กร

การพัฒนาความรู้ความสามารถของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมาจากการรู้จักที่จะพัฒนาและตระหนักรู้ในความรู้ความสามารถของตนเอง เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการทำงานระหว่างร่างกายและจิตใจ ดังนั้น การพัฒนาความสามารถของมนุษย์จึงจำเป็นต้องพัฒนาทั้งร่างกายและจิตใจไปพร้อม ๆ กัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพของพลังความคิดซึ่งเป็นพลังอำนาจที่ยิ่งใหญ่อยู่ในตัวเอง หากรู้จักวิธีการในการพัฒนาศักยภาพนั้น พลังดังกล่าวก็จะถูกนำมาใช้ในการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ การฝึกฝนให้ตนเองได้มีความคิดที่แปลกใหม่ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ รู้ถึงแนวทางหรือวิธีการในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน (ครุณ ไกรศรี, 2551)

2.1.1 ความหมายของศักยภาพ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านในประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความของศักยภาพไว้หลายคำ และมีคำที่เรียก แตกต่างกันไปหลายคำ บางท่านเรียกว่า “ขีดความสามารถ” บางท่านเรียกว่า

“สมรรถนะ” บ้าง ถึงแม้ว่าจะเรียกแตกต่างกันออกไป แต่ก็ล้วนแล้วแต่มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Competency” ทั้งสิ้น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ,2548)

ความหมาย Competency หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และ คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic or attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น (เรื่องเดียวกัน, หน้า 14-15.)

หรืออาจกล่าวได้ว่า Competency คือ คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะ ความรู้และ พฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ สรุปแล้ว ศักยภาพ คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคล ให้ประสบความสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป (ชญัญญา รัศมีธรรมโชติ,2554)

ส่วน David C.McClelland เจ้าของแนวคิดทางการบริหาร ศักยภาพ (competency) ให้ความหมายและองค์ประกอบศักยภาพ (competency) ไว้ว่า ศักยภาพ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นศักยภาพ คือ กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และ เป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ,2547)

ศักยภาพ คือ คุณลักษณะ เชิงพฤติกรรม เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการ มีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการคือการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือการทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน องค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- 1) กลุ่มความรู้ (knowledge) คือ ความสามารถอธิบาย เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง และชัดเจน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ รู้ความหมาย รู้ขั้นตอน รู้ประยุกต์ใช้
- 2) กลุ่มทักษะ (skill) คือ ความสามารถในการลงมือทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์อัน พึงประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวัดทักษะมี 3 ระดับ คือระดับความซับซ้อนในการปฏิบัติ ระดับความหลากหลาย ระดับความสม่ำเสมอ

3) กลุ่มพฤติกรรมหรืออุปนิสัยในการทำงาน (attribute) คือ รูปแบบการแสดงออก หรือ พฤติกรรมของบุคคลที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งการแสดงออกอันพึงประสงค์ได้นั้นขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ ค่านิยมแนวโน้มการแสดงออก และแรงจูงใจ ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบ คู่แข่งขัน เช่น ความกระตือรือร้น ความอดทน และขยันขันแข็งในการทำงาน ค่านิยมในการยอมรับฟังความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์เพื่อการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552)

ซึ่งได้วิเคราะห์สาเหตุความล้มเหลวพื้นฐานสำคัญ 5 ประการ ในอดีตที่ผ่านมา และสาเหตุนั้น มาเป็นบทเรียนเพื่อนำมาสู่การแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยสาเหตุอดีตที่ผ่านมามีอยู่ 5 สาเหตุที่สำคัญ แบ่งเป็นขั้นตอนเรียงตามลำดับคือ

ขั้นที่ 1 การกำหนดนิยาม (define) สาเหตุจากการกำหนดปัญหา หรือประเด็นที่จะพัฒนาร่วมกัน ไม่ชัดเจน หรือไม่ตรงกัน เป็นเหตุทำให้สมาชิกในทีมทำงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ให้แก้ไขโดยกำหนดนิยาม ปัญหาหรือหัวข้อพัฒนาให้ชัดเจน เพื่อให้เข้าใจตรงกัน

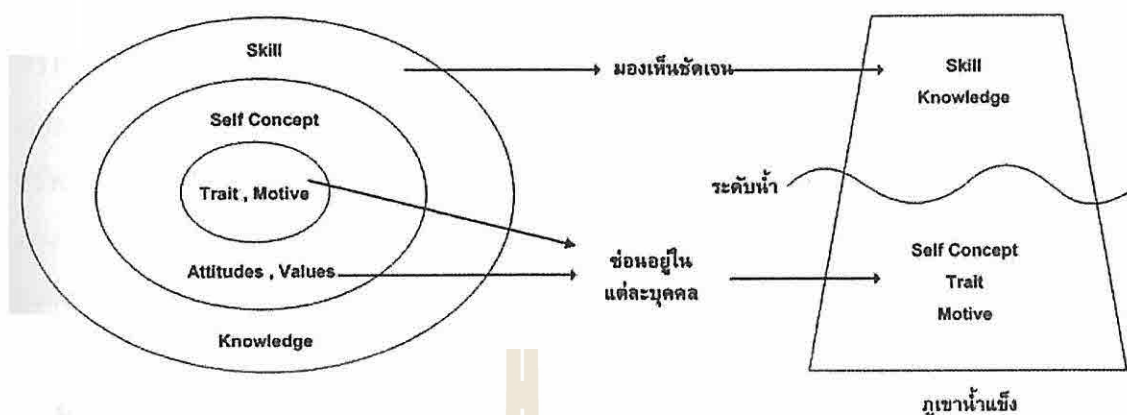
ขั้นที่ 2 การกำหนดวิธีวัด (measure) สาเหตุเกิดจากวัดผลการดำเนินงานไม่ได้ จึงยากต่อการสรุปผล ให้แก้ไขโดยกำหนดตัวชี้วัดและวิธีวัดให้ชัด ทั้งนี้เพื่อสามารถพิสูจน์ผลการดำเนินการให้ได้ มิฉะนั้นการดำเนินงานที่ผ่านมาจะไม่มี ความหมาย

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์หาสาเหตุ (analyze) สาเหตุเกิดจากไม่ทราบถึงปัจจัยหรือสาเหตุของปัญหาหรือประเด็นที่จะพัฒนา ให้แก้ไขโดยการแยกวิเคราะห์หาสาเหตุ หรือองค์ประกอบของปัญหา ให้ได้

ขั้นที่ 4 การปรับปรุง (improve) หลังจากทีทราบค่านิยม ตัววัดสาเหตุหรือปัจจัยแล้ว ก็ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ถ้าไม่สามารถบอกวิธีพัฒนาหรือวิธีปรับปรุงงาน ในกรณีเช่นนี้ ให้แก้ไขโดยการจัดทำแผนพัฒนาหรือแผนปรับปรุง โดยการกำหนดกิจกรรมของแผนนั้น ต้องให้สอดคล้องกับสาเหตุของปัญหาหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับปรุงพัฒนา

ขั้นที่ 5 การควบคุมกำกับ (control) เมื่อมีแผนแล้วไม่นำแผนไปสู่การปฏิบัติ และการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้พยายามทำมาตั้งแต่ต้นก็จะไม่บรรลุผลได้อย่างแน่แท้ ในกรณีนี้ให้แก้ไขโดยวิธีการกำกับและประเมินผลการปฏิบัติงาน (สุรชาติ ฅ หนองคาย, แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสุขภาพ (อค์สำเนา), หน้า 6)

2.1.2 องค์ประกอบของ การพัฒนาศักยภาพ ได้แก่



รูปที่ 2.1 ความหมายและองค์ประกอบตามแนวคิดของ David C.McClelland จากภาพอธิบายได้ว่า

ภาพ A คือองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 5 ประการของศักยภาพ (competency)

ภาพ B คือการแบ่งองค์ประกอบของศักยภาพ (competency) ตามความยากง่ายของการพัฒนา

กล่าวคือส่วนที่เป็น ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) นั้นเป็นสิ่งที่แต่ละคนสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความรู้และการฝึกฝนปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ เป็นส่วนที่สามารถมองเห็นได้ชัด นักวิชาการบางท่านเรียกส่วนนี้ว่า Hard Skills สำหรับ ส่วนที่เป็น Self-concept (ทัศนคติค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง) Trait (บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล) และ Motive (แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล) เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยากเพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคล นักวิชาการบางท่านเรียกส่วนนี้ว่า Soft Skills เช่นภาวะผู้นำ (leadership) ความอดทนต่อความกดดัน (stress tolerance) เป็นต้น

David C.McClelland ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนไว้ดังนี้

Skills คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ

Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล

Self-concept คือ ทัศนคติค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตัวเองเป็น

Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น

Motive คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน

องค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนข้างต้นได้กลายมาเป็นแนวทางในการกำหนด “นิยาม” หรือ “ความหมาย” ของตำรา Competency มากมาย ในปัจจุบันองค์กรในต่างประเทศได้นำ Competency มาใช้ในการบริหารงานอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์เช่น การสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรในองค์กร Competency ช่วยให้ผลงานของบุคลากรตรงตามความต้องการขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งประเทศไทยก็กำลังสนใจในเรื่อง Competency นี้อย่างมาก (เรื่องเดียวกัน, หน้า 11.)

ความหมายของคำว่า Competency คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic of attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดง พฤติกรรม (behavior) ที่จำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตน ได้ดีกว่าผู้อื่น Competency ของคนซึ่งเกิดได้จาก 3 ทางคือ

1. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด
2. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน
3. เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

ประเภทของ Competency แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ชีตความสามารถหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีชีตความสามารถ ประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ชีตความสามารถ ชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร
2. ชีตความสามารถด้านการบริหาร (managerial competency) คือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นชีตความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (role-based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์วิสัยทัศน์พันธกิจขององค์กร เช่น การวางแผน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และตัดสินใจ ภาวะ ผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น

3. **ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (functional competency)** คือ ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (job-based) เช่นตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางด้านวิศวกรรม นักบัญชีควรต้องมีความรู้ทางการ บัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจเรียกขีดความสามารถชนิดนี้สามารถเรียก Functional competency หรือเป็น Job competency เป็น Technical competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าขีดความสามารถชนิดนี้เป็นขีดความสามารถเฉพาะ บุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานใน หน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

หลังจากที่ทราบแล้วว่าแต่ละภาระงาน แต่ละวิชาชีพ จำเป็นจะต้องมีขีดความสามารถ ใดบ้างในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การจัดทำขีดความสามารถให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกัน ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้พนักงานสามารถใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับขีดความสามารถที่องค์กรกำหนด ซึ่งมีส่วนประกอบ ที่สำคัญดังตัวอย่างเช่น ชื่อของขีดความสามารถ (competency name) ซึ่งจะต้องสะท้อนให้เห็นถึง และเห็นถึงความคิดรวบยอดหลักที่เป็นภาพลักษณ์ โดยรวมของขีดความสามารถนั้น

คำจำกัดความของขีดความสามารถ (brief definition) ขีดความสามารถแต่ละตัวจะต้องมีคำอธิบายเพราะจะช่วยให้บุคลากรในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรมีความเข้าใจร่วมกันถึงหน้าที่ ของขีดความสามารถแต่ละตัว โดยหลักการที่สำคัญในการเขียนคำอธิบายเกี่ยวกับขีดความสามารถ นั้น ได้แก่คำอธิบายขีดความสามารถนั้นจะต้องขึ้นต้นด้วยการกระทำที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมของบุคคล และจะต้องมีผลลัพธ์ของการกระทำประกอบอยู่ด้วยพร้อมทั้งแบ่งระดับขีดความสามารถตามตำแหน่ง พร้อมคำอธิบายเชิงพฤติกรรมในแต่ละระดับดังตัวอย่างเช่น ความเป็นเลิศในการให้บริการ (service excellent)

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ก็คือกระบวนการเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในด้านความคิดเห็นที่มีต่องานและผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยพัฒนาในแต่ละด้านขององค์ประกอบของศักยภาพ (competency) ที่กล่าวข้างต้น โดยมีกระบวนการพัฒนาอิงแนวคิดแบบระบบ (the systems approach) เพื่อการควบคุมตรวจสอบระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าดำเนิน ไปอย่างมี

ประสิทธิภาพและได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เมื่อได้ผลและข้อมูลย้อนกลับก็จะได้นำไปปรับปรุง กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมต่อไป (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

จากแนวคิดการพัฒนาศักยภาพ ที่กล่าวมาข้างต้น ที่แสดงถึงว่าการพัฒนา “คน” เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด บุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ต้องการขององค์กรในทุกยุคทุกสมัย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชน ดังนั้นการพัฒนาคนเพื่อให้กลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรเสมอ นี่เป็นเหตุให้องค์กรทั้งหลายทุ่มเทงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรของตนมากขึ้นทุกขณะ ถึงกับมีการกำหนดสัดส่วนของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน แต่อย่างไรก็ดีในการที่จะพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีความเข้าใจในพื้นฐานตลอดจนที่มาของความรู้สึกรีกคิดของแต่ละบุคคลประกอบกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับ บุคคลเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้มีความลึกซึ้งอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาต่อไป อันได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจและความต้องการสมมติฐานทั่วไปเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวความคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคล และแนวคิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลในการหล่อหลอมความคิดของบุคลากรและสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความสามารถของบุคลากรทั้งสิ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี

ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ขานวิทย์ภรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

อมรา ผูกบุญเชิด (2539 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7 - 8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินชาเวิน (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของ ความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารต ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลธรน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลปริทัศน์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคล โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดใน การถืออำนาจประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด บุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่าง จากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้ บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่ง จะเสนอให้คนอื่นอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทัน กับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

การเป็นข้าราชการ โดยแท้จริงแล้วคือ ผู้ให้บริการ ผู้สานประโยชน์ที่จะทำให้งานของ “ราชา” หรือประเทศได้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์ ทำให้ประเทศพัฒนา การแบ่งหน่วยงาน การแบ่งฝ่าย แผนก และงานต่าง ๆ เป็นการแบ่งภารกิจหน้าที่ในหน่วยย่อย เพื่อเสริมให้หน่วยใหญ่ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นงานราชการส่วนใดก็ตาม มีเป้าหมายเดียวกัน คือ การดำเนินงานสู่จุดประสงค์คือความก้าวหน้าของประเทศตามบทบาทหน้าที่แห่งตน ทำให้ข้าราชการทุกคนต้องเป็นนักบริการไปด้วย ซึ่งจะช่วยบอกให้ว่า จะเป็นผู้บริการในฐานะข้าราชการที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (sense of community) โดยถือว่าหน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ที่จะกระทำที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี
2. เป็นผู้ที่มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ จะด้วยความสังเกต การรวบรวมจากการสังเกตข้อมูล เหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมาประกอบกัน เพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด
3. เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่าย ชัดแจ้ง เข้าใจถึงการพูดจา หรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกัน เพื่อถามเพื่อตอบ เพื่ออธิบายในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่งและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ 2 แบบ คือ วจนะ (Verbal communication) การสื่อสารด้วยการพูดในทางการใช้ภาษา ที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ และการสื่อสารแบบ อวจนะ (non-verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากาย (Body language) หรืออาจหมายถึงการสื่อสารแบบเงียบก็ได้ การสื่อสารแบบ อวจนะมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ
4. เป็นผู้ที่มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมีความหมายมากสำหรับผู้พูด ประโยชน์สำหรับผู้ฟัง ความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจ และเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยา เพื่อการแนะนำ เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิดเกิดความเข้าใจ เกิดความงอกงามในสิ่งที่ได้ฟัง หากเป็นผู้บำบัดก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

2.2.3 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการทุกคนล้วนเป็นพูดในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความคิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าถูกต้องเสมอ

2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รั้งงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ายามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

มิลเลต (Millett, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัทพ์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้อง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัทพ์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจาก จะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการ ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดย จะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัซ (McCullough, 1957 อ้างถึงใน ญัฐยา สุภนรีดิศัย, 2550, หน้า 14) เห็นว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบ ให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการ จะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจินา, 2554, หน้า 22 - 23) กล่าวว่า การ ให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความ พอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการ บริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว

ถูกต้อง ครอบคลุมทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครอบคลุม รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลา ลด โຕ้ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ
2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้
 - 2.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 ผู้ให้บริการมีทัศนคติ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 2.3 ใช้อักฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
 - 2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
 - 2.5 ทางานตรงเวลา
 - 2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
 - 2.7 บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นทีประทับใจ
 - 2.8 ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน
 - 2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
 - 2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
 - 2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
 - 2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- ก. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ
- ข. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะทําให้เกิดความล่าช้า งานที่ทําต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย
- ค. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง
- ง. เป็นธรรมเนียมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ถัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการใช้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ พาราสุมาน, ซีซาล และเบร์รี่ (Parasuman, Zeithal & Barry, 1998 อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, 2547, หน้า 24 - 25) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

- 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก 5 ประการด้วยกันคือ

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชน ในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและสิ่งที่สำคัญก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.3.1 อุปสรรคต่อการให้บริการภาครัฐ

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร

หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึง ถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในสถานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และ

ผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ 1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2. บัญชีรายชื่อหรือทรัพยากร 3. กระบวนการและกิจกรรม 4. ผลผลิตหรือตัวบริการ 5. ช่องทางการให้บริการ และ 6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สายบัว หุ่นจันทร์ (2538) การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือการที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนบริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้นตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณขนาดกำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุ เป้าหมายหรือไม่คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

การให้บริการสาธารณะถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบกับการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

ประยูร กาญจนกุล (2538: 108) กล่าวว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่นความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จะทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นั่นทว่าฉัน บรมานันท์ (2543) กล่าวว่าบริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2

ประการคือ

1. กิจกรรมที่ ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับนิ ดินบุคคลได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเองและยัง หมายความว่ารวมถึงกรณี ที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย
2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการ ของประชาชนกล่าวโดยสรุป การพิจารณา นิยามและความหมายของคำว่า”บริการ สาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ
 - 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่าย ปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริ การสาธารณะ คือต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจกรรมที่อยู่ใน ความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจาก ปัจจุบันภารกิจของรัฐมากขึ้น กิจกรรม บางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความ พร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็น ผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น ดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจาก็เปลี่ยนไป เป็นผู้ควบคุมโดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความ ปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบ แทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด
 - 2) บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่ รัฐจัดทำ จึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประเภท ดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่ อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ ใน การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้รัฐจะต้องจัดทำบริการ สาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันองค์ ประกอบของ บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนกุล (2542) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการหรือ ในความควบคุมของรัฐบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมตามความจำเป็นแห่งกาลสมัยบริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือด้วยรับความเสียหายเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

นอกจากแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะดังกล่าวแล้ว การให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงคุณภาพบริการด้วยซึ่งพาราสุรามาน,เซทามล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L., 1985) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ในการรับบริการนั้น ผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ 10 ประการในการกำหนดคุณภาพบริการ คือ

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) บริการที่ให้นั้นต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องให้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะบริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้มารับบริการได้ทันที่
3. สมรรถภาพการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการสามารถแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ที่มารับบริการจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป รวดเร็ว ไม่ต้องรอนานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการและการบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค
5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้ง มีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใ้วาจาที่เหมาะสม มีบุคลิกดี
6. การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพการบริการ นอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้วยังจัดเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือเกิดจาก ความซื่อสัตย์ ความจริงใจความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุด
8. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ
9. ความเข้าใจและผู้มารับบริการ (Understanding / knowing the customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ
10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บริการที่เสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้มารับบริการรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ โดยตระหนักถึงการสร้างคุณภาพความมั่นใจหรือสร้างคุณภาพให้บริการประชาชนของรัฐและคำนึงถึง ความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญการจัดระบบบริการสาธารณะของท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น อาจมีวิธีการในการแบ่งแยกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายวิธี แต่หากเราใช้วัตถุประสงค์ของการใช้อำนาจหน้าที่เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ก็อาจแยกประเภทของอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น ได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. อำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ (Service public) บริการสาธารณะ

หมายความถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยมีลักษณะเป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของ

ประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความ สะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรแต่ มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจกบริการสาธารณะดังกล่าวแต่เดิมการจัดทำ บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจของรัฐโดยตรงที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวม ของประชาชน ต่อมาเมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นสังคมเกิดการขยายตัวมีความสลับซับซ้อนขึ้น ความต้องการของประชาชนก็เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ทำให้รัฐแต่ผู้เดียวไม่สามารถ จัดทำบริการสาธารณะทั้งหลายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึง จำเป็นต้องร่วมมือกับองค์กรอื่นหรือบางกรณีก็ต้องมอบให้องค์กรอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ให้ ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้นอาจแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ภารกิจพื้นฐาน (primary function) ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและยุติข้อ พิพาทเกิดขึ้นแล้ว หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรักษา ความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคงปลอดภัยมีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ความมั่นคง ปลอดภัยภายในชุมชนและความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีที่มาจาก ภายนอกชุมชน
- 2) ภารกิจรอง (secondary function) ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพ ตลอดจนการขยาย ความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคม รัฐส่งเสริมสวัสดิภาพของราษฎรทั้งในทางกายภาพและจิตใจ รัฐประกันเงื่อนไข แห่งการครองชีพขั้นต่ำของราษฎรทุกคน เช่น ให้บริการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การพักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมการเล่นกีฬาเพื่อให้ราษฎรมี สุขภาพแข็งแรง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกันการว่างงานคุ้มครองการบริ โภค ของราษฎร เป็นต้น

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อพิจารณาจากประเภทของบริการสาธารณะข้างต้น แล้วทำให้เห็นได้ว่าบริการสาธารณะที่จะอยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นั้น คือ ภารกิจลำดับรอง ทั้งนี้ เนื่องจากตามหลักการกระจายอำนาจนั้น ท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการบริหาร จัด การกิจ การภายในส่วนท้องถิ่น ของตนอันมีลักษณะเฉพาะและมีผลกระทบ โดยตรงต่อ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งภารกิจในส่วนนี้ ได้แก่ ภารกิจลำดับรองที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นบริหาร จัด การด้วยตนเอง โดยเป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งกฎหมายที่ควรจะนำมากล่าวถึงในที่นี้ คือ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 ซึ่งได้บัญญัติถึงเรื่องของการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดอำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (police)

2. อำนาจหน้าที่ ในการควบคุมตรวจสอบถือได้ว่าเป็นประเภทหนึ่งของอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

โดยมีลักษณะที่แตกต่างจากอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่มิใช่ใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมได้ต้องเป็นผู้ที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้ มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยขึ้นในสังคมอันมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจล่วงหน้าเป็นการใช้อำนาจฝ่ายเดียวในทางมหาชน ในลักษณะของการจำกัดเสรีภาพ กล่าวคือเป็นการใช้อำนาจล่วงหน้าในการก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือ ระบุซึ่งสิทธิ หน้าที่ฝ่ายเดียวขึ้นกับเอกชน โดยเอกชนไม่ต้องสมัครใจเลยที่เรียกว่า “นิติกรรมทางปกครอง” ความสงบเรียบร้อยที่ต้องป้องกันนั้น มักมี 3 ลักษณะ คือความสงบในถนน ในที่สาธารณะ ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ซึ่งความสงบเรียบร้อยนี้ต้องเป็นสาธารณะ และต้องมีลักษณะที่อาจเกิดความไม่สงบขึ้นได้จริง ๆ หากไม่มีการควบคุม

อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (Police) ดังกล่าวนั้น ถือเป็นอำนาจหน้าที่ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น เช่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย และการสาธารณสุขสถานอื่น ๆ เป็นต้น

อำนาจหน้าที่ ของท้องถิ่น บางอย่างก็เป็นทั้ง การจัดทำบริการสาธารณะ (service public) ในการลักษณะของการให้บริการและมีลักษณะของการใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (police) ด้วยในคราวเดียวกัน โดยไม่อาจแบ่งแยกไปในทางใดทางหนึ่งได้ เช่นการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสียการจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ เป็นต้น เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าเป็นการให้บริการแก่ประชาชนทำให้ได้รับความสะดวกสบายขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีลักษณะของการป้องกัน คือ การควบคุมการใช้เสรีภาพขอประชาชนรวมอยู่ด้วย จึงไม่อาจแบ่งแยกได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นเป็นภารกิจของรัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แต่รัฐไม่สามารถจัดทำได้อย่างทั่วถึง จึงมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึงประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2.4.1 วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกต่างหากจากกิจการของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการ โดยอยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของท้องถิ่นบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญและมีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณี ท้องถิ่นไม่อาจลงมือจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างของคนให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะจัดการกิจการนั้น ๆ ด้วยตนเองหรือจะมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจมอบให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลอีก นิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการนั้นแทนท้องถิ่น โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้น ได้อย่างใกล้ชิด ซึ่งท้องถิ่นต้องการทำกิจการในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่ถ้าต้องการจัดทำอย่างในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือ จะถือหุ้นในบริษัทจำกัดร่วมกับบุคคลอื่นก็ได้จึงอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 3 วิธีการใหญ่ ๆ คือ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง เป็นอำนาจหน้าที่ จัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เป็นการจัดทำในลักษณะอาศัยความตกลงร่วมมือระหว่างกัน โดยอาจจัดทำในลักษณะข้อตกลงหรือในรูปแบบของสหการ หรือบริษัท จำกัด
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการ โดยวิธีการจ้างตามสัญญาอาจทำได้ทั้งตามวิธีการตามกฎหมายเอกชน และวิธีการตามกฎหมายมหาชน ซึ่งแบ่งเป็น 2 วิธีการ คือ โดยสัญญาทางแพ่ง และทางปกครอง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ การดำเนินการต้องเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

สรุป การให้บริการของกลุ่มคนหรือหน่วยงานของรัฐหรือกลุ่มคนที่มีอำนาจ หน้าที่ เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในการที่จะต้องได้รับการบริการของรัฐเกี่ยวกับสาธารณะ

ต่าง ๆ ที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนด้วยความยุติธรรมและถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ของรัฐ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้

เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเองการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐ คือ รัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลดออกจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐแต่ละรัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งที่เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล นับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ปกครองอันจำเป็นต้องมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะแก้ไขปัญหาเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและมากที่สุดสิ่งที่ท้าทายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันเพื่อให้บังเกิดสภาพการณ์ดังกล่าวคือการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับกลยุทธ์ ทักษะคิด วิเคราะห์ วิธีการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ มุ่งปฏิบัติเพื่อเป้าหมายคือการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.5.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

คำว่า การปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำ นิยามไว้อย่างหลากหลาย แต่ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐและคณะ (2544) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมืองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า “การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น “รัฐบาลของประชาชน” โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

เดเนียด วิท (Daniel Wit 1967) ให้ความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นและเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น กล่าวคือการกระจายอำนาจและการมอบอำนาจของรัฐบาลกลางทำให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่นซึ่งมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง ที่มีอำนาจการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการต่าง ๆ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งองค์การขึ้นทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุม โดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

2.5.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล (2532) การปกครองส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยเป็นอย่างมากเนื่องจาก

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของ

ระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นราชการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระบอบท้องถิ่น เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่าย
3. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมืองท้องถิ่นการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดกลุ่มทางการเมืองในที่สุด
4. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลให้เกิดความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นจะมีความสัมพันธ์และเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา
5. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่นทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกตั้งในระดับสูงขึ้น

2.5.3 ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วัชรวิทย์ ไชยสาร (2544) เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเองเป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

1. มีสถานะตามกฎหมาย หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
2. มีพื้นที่และระดับหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจนและควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็กขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพ

ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารงาน รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์จัดตั้งยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการคือรายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่

3. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจ การปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองที่สำคัญ
4. มีความเป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์กรนิติบุคคล โดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมายและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
๖. มีการเลือกตั้ง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง
6. มีอำนาจอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลางและมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายสามารถกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถให้ดุลยพินิจของตนในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง
7. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงของรัฐ

โดยสรุป ลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีองค์ประกอบที่มีฐานะตามกฎหมายมีพื้นที่และระดับมีการกระจายอำนาจหน้าที่ มีความเป็นนิติบุคคลมีการเลือกตั้งมีอำนาจอิสระมีงบประมาณของตนเอง อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ

2.5.4 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบทั่วไป มี 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามบทบัญญัติในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 281-290 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร, 2550) ได้กล่าวถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยสรุป ดังนี้

1. รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่
2. การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงาน

- บุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น
 5. ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อการตรวจสอบรายชื่อ และการลงคะแนนเสียงให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ
 6. ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้
 7. ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย
 8. การแต่งตั้งและการให้ข้าราชการและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานสอดคล้องกันและอาจได้รับการพัฒนาร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นก่อน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ
 9. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 10. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ของตน การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่ม โครงการหรือกิจกรรมใดนอก

เขตพื้นที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ สมาชิกสภาท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งหรือมีเงินเดือนประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นมิได้มีคุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ในกรณีที่มีการยุบสภาท้องถิ่น หรือในกรณีที่สมาชิกสภาท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะและต้องมีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นชั่วคราวมิให้นำบทบัญญัติตามวรรคสอง วรรคสาม วรรคหก มาบังคับใช้ ทั้งนี้ตามกฎหมายกำหนด

โดยสรุป ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีการแบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบทั่วไป มี 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและ องค์กรบริหารส่วนตำบล องค์กรปกครองรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและ เมืองพัทยา ส่วนองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบคือ ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคล ได้รับอำนาจโดยการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้งโดยประชาชนมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีมาบำรุงท้องถิ่น มีการกำหนดนโยบายโดยมีประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนด

2.5.5 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

จรัสศักดิ์ เกษียณบุตร (2536) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหรือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการจัดรูปแบบการปกครองในลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป็นโรงเรียนประชาธิปไตย เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย
2. เป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

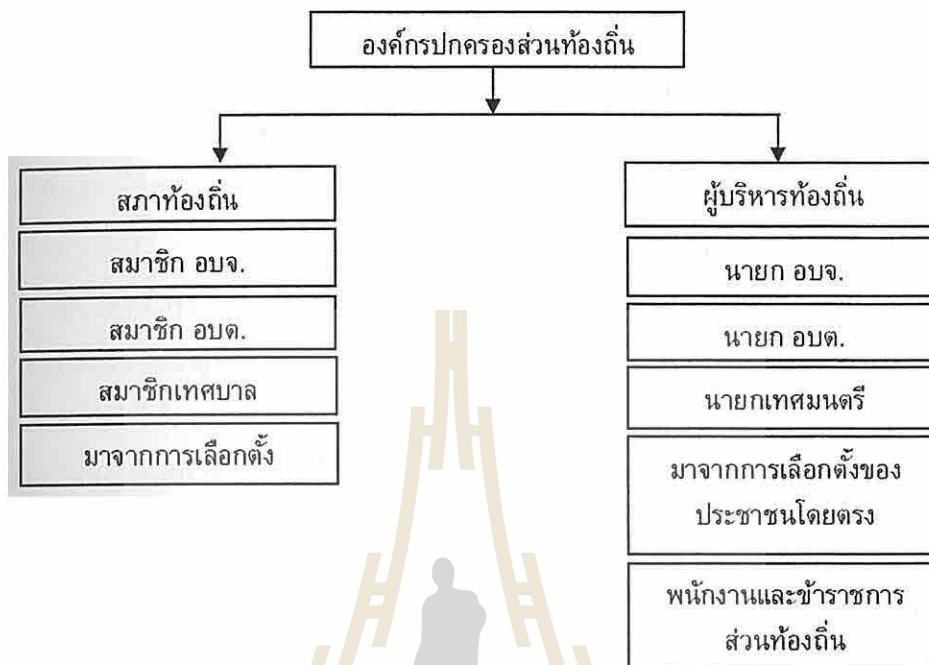
3. เป็นการให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นดำเนินจัดบริการสาธารณะ และงานที่รัฐบาลกลางกำหนดแทนรัฐบาลกลาง

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้ชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมากทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช

2550



รูปที่ 2.2 โครงสร้างการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจในท้องถิ่นเพื่อให้มีบทบาทในการปกครองตนเอง ทั้งนี้รัฐบาลมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานของท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและบังเกิดผลดีแก่ประชาชน โดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าการจัดให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอนาคตของตนเองในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้สอดคล้องกับสถานการณ์การปกครองในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

พระคณพศ กิตติสาร (2554) เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง 2475 และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (2548) กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทาน สัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน 2474 ความตอน หนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบ เทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้ การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะ ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการ ปกครองท้องถิ่น”

ทองอน พาโทสง (2549) ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครอง รูปแบบเทศบาล ไว้ ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๕๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543 กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่น นั้นๆ เป็น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา 7) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

- (1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตาม พระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาล ไว้ด้วย (มาตรา 9)
- (2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มี ราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ซึ่งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้อง ตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระ ราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาล ไว้ด้วย (มาตรา 10)
- (3) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ซึ่งมีรายได้ พอควรแก่การทำจะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราช กฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนครพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาล ไว้ด้วย(มาตรา 11) ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดย พระราชกฤษฎีกา(มาตรา 12) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบ เลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 13)

และได้กล่าวถึงโครงสร้างของเทศบาล ว่าประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะ เทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง เดิม โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขต เทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งกันเอง ระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ ตามในปี พุทธศักราช 2543 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2496 เสียใหม่และ

เพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้ามาอีก 1 รูปแบบคือนายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543 ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง โดยวิธีการดังนี้ คือผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติและให้เป็นรูปแบบการบริหารตามประชามตินั้นตลอดไป จนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่น ได้การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้ว จะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า 360 วัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มีกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล (เรื่องเดียวกัน, หน้า 160-169.)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2546 โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น ๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด

2.6.1 จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล

สนธิ จรอนันต์ (2543) ความคิดในเรื่องการจัดตั้งเทศบาล เริ่มปรากฏตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 ในรูปของธรรมนูญลักษณะปกครองคณะนคราภิบาล พ.ศ. 2461 โดยใช้กับเมืองจำลอง “คูลิตธานี” ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายการปกครองท้องถิ่นฉบับแรก โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรกประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ ประการที่สองเป็นสถาบันการสอนการปกครองระบอบประชาธิปไตยเทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีการจัดตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 การจัดตั้งเทศบาลกระทำโดยพระราชกฤษฎีกาและมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท แต่ละประเภทมีเงื่อนไขการจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนดคือ พื้นที่ใดจะจัดตั้งเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ประชากร 7,000 คน ขึ้นไปอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

2. เทศบาลเมือง คือท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากร 10,000 คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
3. เทศบาลนคร คือท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป อยู่หนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

2.6.2 รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล

การที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้จำเป็นต้องมีรายได้ที่จะต้องมียาได้เป็นของตนเอง

ในการดำเนินงานของเทศบาล การจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายจะถูกควบคุมกำหนดโดยตรงจากรัฐบาล โดยรัฐบาลจะกำหนดเป็นกฎหมายว่าจะมีรายได้กี่ประเภทมีอะไรบ้าง และจะได้อะไรบ้าง เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ฯลฯ และอัตราในการจัดเก็บภาษีรวมทั้งการแบ่งสรรรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล ส่วนกลางก็เป็นผู้กำหนดอีกด้วย

เมื่อเทศบาลมีรายได้แล้ว ก็จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่ายในรูปเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีโดยผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาลเสียก่อน และการตรวจสอบบัญชีจะเป็นการควบคุมสุดท้ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของเทศบาลไว้ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา , 2554)

มาตรา 66 เทศบาลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

มาตรา 67 เทศบาลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ

4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
8. เงินอุดหนุน
9. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

การจ่ายเงินตามมาตรา 67 (8) และการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนเทศบาลจะกระทำได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ การจ่ายเงินตามมาตรา 67 (9) ถ้าเป็นการชำระหนี้เงินกู้เมื่อกำหนดชำระเทศบาลจะต้องชำระเงินกู้คืนจากทรัพย์สินของเทศบาลไม่ว่าจะตั้งงบประมาณรายจ่ายประเภทนี้ไว้หรือไม่

มาตรา 68 การจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบพนักงานเทศบาล

การจ่ายเงินค่าป่วยแก่ประธานสภา รองประธานสภา สมาชิกสภาเทศบาลและการจ่ายค่าเบี้ยประชุมให้แก่คณะกรรมการที่สภาเทศบาลแต่งตั้งขึ้น ให้เป็นไปตามข้อบังคับซึ่งกระทรวงมหาดไทยกำหนดตามฐานะของเทศบาล

2.6.3 ลักษณะโครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวนดังนี้ (โกวิท พวงงาม, 2548)

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้ถือว่าเป็น 1 วาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่ง 2 วาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีก เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้

ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีของเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คนและเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันได้ไม่เกิน 5 คน

2.6.4 โครงสร้างการบริหารเทศบาล

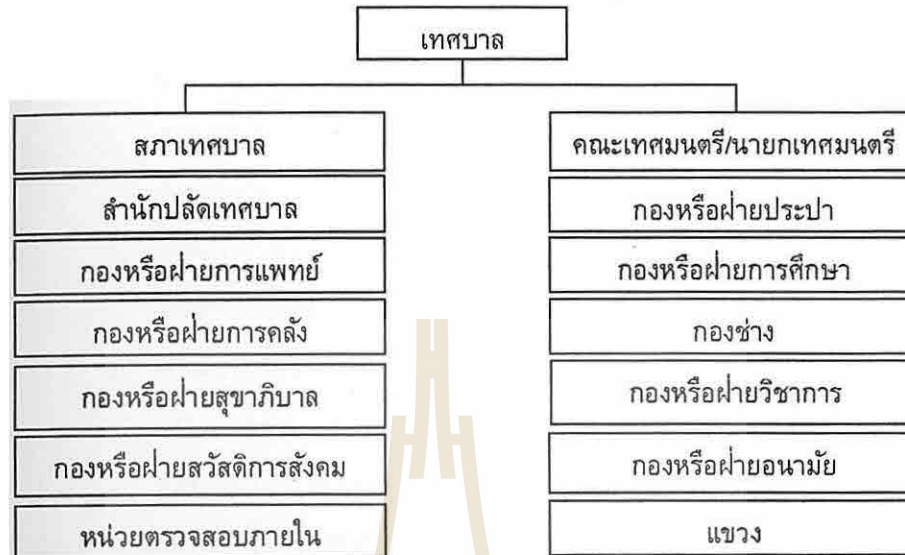
ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็นสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี (ประธาน สุวรรณมงคล , 2548)

1. สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยสภาเทศบาลมีจำนวนสมาชิกสภา 12 คน สภาเทศบาลเมืองมีจำนวนสมาชิกสภา 18 คน และสภาเทศบาลนครมีจำนวนสมาชิกสภา 24 คน
2. คณะเทศมนตรี ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก 2-4 คน ตามฐานะของเทศบาลกล่าวคือ กรณีที่เป็นเทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองให้มีเทศมนตรีได้ 2 คนซึ่งเมื่อนรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 3 คน กรณีที่เป็นเทศบาลนครให้มีเทศมนตรีได้ 4 คนซึ่งเมื่อนรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน 5 คน

ใน พ.ศ. 2543 มีการแก้ไขเทศบาลให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีได้โดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่มีเสถียรภาพในการบริหาร

3. นายกเทศมนตรีในเขตเทศบาลใดที่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงประชามติให้มีการบริหารเทศบาลแบบนายกเทศมนตรีให้มียกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คนสำหรับเทศบาลตำบลและไม่เกิน 3 คน และ 4 คน สำหรับเทศบาลเมืองและเทศบาลนครตามลำดับ โดยมีปลัดเทศบาลมีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี

และรับผิดชอบดูแลการบริหารงานประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ



รูปที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารเทศบาล

2.6.5 ส่วนงานของเทศบาล

ส่วนงานของเทศบาลประกอบด้วยหน่วยงานหลัก 6 ส่วน ดังนี้ (สนธิ จรอนันต์,

2543)

1. สำนักงานปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนนโยบายของเทศบาล เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาภิบาล
2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาลควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล
3. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชนการป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน ฌาปนสถานสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น

การแต่งผม การจำหน่ายอาหารซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

4. ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบกทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจแบบแผน งานสถาปัตยกรรม ผังเมืองงานสาธารณูปโภค งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
5. ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บขยะมูลฝอยประโยชน์ในการนี้
6. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.6.6 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2543 ที่กำหนดไว้ชัดเจน คือ 1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับ และหน้าที่เลือกปฏิบัติ และ 2 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดซึ่งมีดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา,2543)

- 1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนดมาตรา 50 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้
 - (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - (3) รักษาความสะอาดถนนและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 - (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 - (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 - (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

มาตรา 52 (ยกเลิกทั้งมาตรา)

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(12) เทศพาณิชย์

มาตรา 55 (ยกเลิกทั้งมาตรา)

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

(1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53

(2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ

และสถานบริการอื่น

(5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

(7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 ได้

2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย นั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

(1) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464

(2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534

(3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535

(4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.2490

(5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493

(6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495

(7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535

(8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534

(9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535

(10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.2503

- (1) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508
- (2) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510
- (3) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2522
- (5) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523
- (6) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523
- (7) พระราชบัญญัติรักษาคอลงประปา พ.ศ.2526
- (8) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528
- (9) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (การจอดเรือในแม่น้ำ)
- (10) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2515 (ทางหลวง)
- (11) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ดูแลที่ดินรกร้าง คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498)

โดยสรุป เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ 2 ส่วนคือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล ตามมาตรา 50-51 และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวหากเทศบาลได้ปฏิบัติโดยเต็มความสามารถจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่ประชาชนและชุมชน

2.6.7 บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง

เทศบาลมีบทบาทในการพัฒนาเมืองเนื่องจากประเทศไทยมีพื้นที่เขตเมือง คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และเทศบาล จำนวน 65,705.8 ตารางกิโลเมตร ร้อยละ 12.3 ของพื้นที่ประเทศไทย จำนวน 532,863.81 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรอาศัยในเขตเมืองจำนวน 18.2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ของประชากรทั่วประเทศซึ่งมีเขตเมืองเป็นศูนย์กลางความเจริญเติบโตของประเทศ ปัจจุบันมีการขยายตัวอย่าง ไร้ทิศทางในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและคุณภาพชีวิตประชาชน หากไม่เตรียมการรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะเกิดความเสื่อมโทรมและส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาประเทศทั้งนี้บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาเทศบาลและนำไปสู่การปฏิบัติให้ครอบคลุมทุกสาขาการพัฒนาตามแนวทางของแผนพัฒนาสมบูรณ์ใน 5 สาขา ดังนี้ (นาริรัตน์ กว้างขวาง, 2554)

1. สาขาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพ ลักษณะทางกายภาพ การปรับปรุงพื้นที่และก่อสร้าง เทศบาลควรเน้นแผนงานพัฒนาใช้ที่ดินให้มากซึ่งที่ผ่านมายังขาดการชี้้นำการใช้ที่ดินที่มีประสิทธิภาพมีการใช้

- ที่ดินประเภทต่าง ๆ ไม่เป็นระเบียบ ดังนั้น เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการวางผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ การจัดทำผังกายภาพ และการจัดระเบียบชุมชน
2. สาขาการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน อันจะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศความน่าอยู่อาศัยของเมือง และมีทรัพยากรธรรมชาติใช้อย่างไม่สูญหมดสิ้น แนวทางดำเนินการเช่นการวางแผนระบบขยะมูลฝอย การกำจัดมลพิษทางอากาศ ทางเสียง ทางน้ำ เป็นต้น
 3. การสงเคราะห์คนพิการ เด็ก สตรี และคนชรา การป้องกันและบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด กองทุนพัฒนาชุมชนเมือง การจัดทำแผนปฏิบัติการชุมชน การประสานและการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล การสร้างภูมิคุ้มกันให้เยาวชนและชุมชนสนใจกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ห่างไกลยาเสพติด แนวทางดำเนินการ เช่น การสร้างสวนสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมาออกกำลังกายร่วมกัน จัดกิจกรรมทางดนตรีอย่างสร้างสรรค์ และจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬา เป็นต้น
 4. สาขาการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ให้มีความเข้มแข็งและขยายตัวเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของประชาชนมีแนวทางดำเนินงาน เช่น โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วมดำเนินกิจการสาธารณะของเทศบาล
 5. สาขาการพัฒนาการเมือง การบริหาร ได้แก่ การพัฒนาเทศบาลให้เป็นสถาบันปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยที่มั่นคง ปรับปรุงระบบการบริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการบริการประชาชนโดยไม่หยุดพักกลางวัน การประชาสัมพันธ์ผลการพัฒนาของเทศบาล การส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี การดำเนิน โครงการประเทศใสสะอาดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเทศบาลให้มีความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป เทศบาลได้ให้ความสำคัญกับบทบาทในการพัฒนาเป็นอย่างไร้ใน 5 สาขา โดยถือว่า เขตเมืองเป็นศูนย์กลางความเจริญเติบโตของประเทศ ซึ่งมีการขยายตัวอย่างไม่เป็นระบบ หากไม่เตรียมการรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศได้

2.7 ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลอิสาน

ตำบลอิสาน แต่เดิมเป็นตำบลที่อยู่รอบเมืองบุรีรัมย์ โดยมีละมเป็นเส้นแบ่งอาณาเขตพื้นที่ที่อยู่ในเขตถือเป็นเขตตำบลในเมือง ส่วนพื้นที่ที่อยู่รอบนอกถือเป็นเขตของตำบลอิสาน ในเขตตัวเมืองมีวัด 1 แห่ง คือ วัดกลาง ปัจจุบัน คือ วัดพระอารามหลวง อีกวัดหนึ่งอยู่ทางทิศอีสานของตัวเมืองและอยู่นอกฝั่งละมคือวัดอิสานเพื่อให้เป็นสิริมงคลบรรพบุรุษจึงพร้อมใจกันใช้ชื่อตำบลเป็นชื่อวัดปัจจุบันวัดอิสานได้ขึ้นกับเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ และตำบลอิสานได้ถูกแบ่งออกเป็นตำบลชุมเห็ดอีกตำบลหนึ่ง โดยใช้ทางรถไฟเป็นเส้นแบ่งเขตและอยู่ภายใต้การปกครองของนายอำเภอเพชรเลิศ กำนันคนปัจจุบัน

2.7.1 สภาพทั่วไป

พื้นที่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบค่อนข้างแห้งแล้ง

เขตพื้นที่

ทิศเหนือ ติดกับ ต.ชุมเห็ด อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

ทิศใต้ ติดกับ ต.เสม็ด อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

ทิศตะวันออก ติดกับ ต.บ้านยาง อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติดกับ ต.หนองตาต อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

อาชีพ

อาชีพหลัก: ทำนา

อาชีพเสริม: ทำสวน สำหรับกลุ่มสตรีรวมกลุ่มทำรองเท้าจากผ้าและหนัง

สาธารณสุข

ตำบลอิสานได้รับการสนับสนุนในด้านไฟฟ้าร้อยละ 95.72, การประปาร้อยละ 45.02, โทรศัพท์สาธารณะร้อยละ 44.44, โรงเรียนร้อยละ 16.66, หอกระจายข่าวร้อยละ 77.77, ที่อ่านหนังสือพิมพ์ร้อยละ 22.22

การเดินทาง

ตำบลอิสานสามารถติดต่อหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้เคียงและติดต่อกันได้สะดวกทางรถยนต์ หมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลอิสานตั้งเรียงรายอยู่รอบ ๆ เขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เทศบาลตำบลอิสาน ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองบุรีรัมย์ทางทิศตะวันตก ประมาณ 3 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 36.899 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติด ตำบลชุมเห็ด

ทิศใต้ ติด ตำบลสวายจิก

ทิศตะวันออก ติด เขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติด ตำบลกระสัง,ตำบลหนองตาต

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและบ้านเรือนในเขตพื้นที่ตำบลอิสาน

หมู่บ้าน	หมู่ที่	หญิง	ชาย	หลังคาเรือน
บ้านโคกวัด	1	886	864	1,138
บ้านโคกใหญ่	2	494	435	334
บ้านโคกหัวช้าง	3	827	735	1,138
บ้านไทยเจริญ	4	286	275	292
บ้านหนองโพรง	5	603	891	478
บ้านโคกสะอาด	6	243	225	124
บ้านห้วย	7	530	508	567
บ้านหนองแปบ	8	850	755	1,197
บ้านยางน้อย	9	652	575	1,124
บ้านหัวลิง	10	943	877	992
บ้านโพธิ์ศรีสุข	11	509	502	241
บ้านไผ่น้อย	12	326	287	228
บ้านโคกขุนสมาน	13	346	354	307
บ้านสวนครัว	14	491	424	585
บ้านศิลาชัย	15	399	397	495
บ้านโคกมะกอก	16	242	214	204
บ้านหินลาด	17	909	772	1,053
บ้านทรัพย์สมบูรณ์	18	654	548	715
รวม		10,193	9,344	11,108

จำนวนบ้านเรือนในพื้นที่ตำบลอิสานจำนวน 11,108 หลังคาเรือน สํารวจ ณ. เดือนธันวาคม 2560
(งานทะเบียนราษฎร สํานักงานเทศบาลตำบลอิสาน, 2560)

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลอิสาน

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ตำบลอิสานมีลักษณะพื้นที่ราบสูงโดยอยู่สูงกว่าระดับน้ำ ทะเลประมาณ 150 - 180 เมตรพื้นที่โดยทั่วไปใช้ประโยชน์ทางเกษตรกรรมสมรรถนะดินตำบลอิสานเกิดจากตะกอนเก่าล้ามน้ำเป็นดินลึกมีการระบายน้ำผ่านได้เร็ว ถึงปานกลาง เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย ดินร่วนหรือดินเหนียวปนทรายเหมาะสม สำหรับการทำนาและปศุสัตว์ แหล่งน้ำธรรมชาติ เขตตำบลอิสานมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ คือ

บึง หนองและอื่น ๆ 18 แห่ง 18 หมู่บ้าน

ฝาย 4 แห่ง

บ่อน้ำตื้น 30 แห่ง

บ่อโยก 12 แห่ง

อื่น ๆ - แห่ง

สภาพทางสังคมของเทศบาลตำบลอิสาน

โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง ได้แก่

1. รร.เสนศิริอนุสรณ์
2. รร.บ้านโคกสะอาดวิทยาคาร
3. รร. บ้านโคกวัด
4. รร.คงชัยสิทธิ์วิทยา
5. รร.ประกาศธรรมคุณวิทยา

โรงเรียนอาชีวศึกษา 2 แห่ง ได้แก่

1. รร.เบญจเทคโนโลยี
2. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี

โรงงานอุตสาหกรรม มี 4 แห่ง ได้แก่

1. บริษัท สีลาชัย (1991) จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
2. บริษัท สมบูรณ์ จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
3. หีดลาด จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 13
4. บริษัท แอดเคอร์รันทไทย จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 14

สถานีอนามัย เทศบาลตำบลอิสาน มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหนองโพรง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโคกหัวช้าง

สถานีจ่ายน้ำมันและก๊าซ มี 9 แห่ง ได้แก่

1. หจก.วิวราออยล์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
2. หจก.บุรีรัมย์ พีทีที ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
3. หจก.บุรีรัมย์ วิ พี ก่อสร้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
4. หจก.เพชรเลิศปิโตรเลียม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
5. หจก.บุรีรัมย์ มณนิดาออยล์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
6. บริษัท เอ บี จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
7. บริษัท วิวราออยล์ จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
8. บริษัท วิวราออยล์ จำกัด สาขา 2 ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
9. หจก.เจนสิริศักดิ์ ปิโตรเลียม ตั้งอยู่หมู่ที่ 18

ลำห้วยชุมเห็ด

ไหลผ่านทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก โดยไหลผ่านในหมู่ที่ 5, 9, 11 ลำ
ห้วยจะเข้มาก

ไหลผ่านทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก โดยไหลผ่านในหมู่ที่ 1, 3, 7, 14, 9, 15

2.7.2 ส่วนราชการ

ในส่วนของสำนักงานเทศบาลตำบลอิสาน เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาล
เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดบุรีรัมย์ จึงแบ่งส่วนราชการภายใน
และกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลอิสาน ดังนี้
สำนักปลัดเทศบาล แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

ฝ่ายอำนวยการ

งานธุรการ โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานสารบรรณของเทศบาล และงานเกี่ยวกับการจัดทำพัสดุของเทศบาล
- (2) งานดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ การ
ติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
- (3) งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงาน
เทศบาล
- (4) งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
- (5) งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
- (6) งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

- (7) งานจัดทำคำสั่งและประกาศฎีกาของเทศบาล
- (8) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียน
- (9) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานการเจ้าหน้าที่ โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง
- (2) งานบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ
- (3) งานการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก
- (4) งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติคณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานและลูกจ้าง
- (5) งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล
- (6) งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
- (7) งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง
- (8) งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษา และดูงาน การลา ศึกษาต่อการขอรับทุนการศึกษา
- (9) งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบ เป็นกรณีพิเศษ
- (10) งานสวัสดิการพนักงาน/ลูกจ้าง
- (11) งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ
- (12) งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- (13) งานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานทะเบียนราษฎร โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร
- (2) งานจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง
- (3) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานนิติการ โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำร่างข้อบังคับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาล
- (2) งานดำเนินการรับ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- (3) งานดำเนินการทางคดีแพ่ง คดีอาญา และทางวินัยของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

- (4) งานตรวจสอบความถูกต้อง การขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับตำบล ก่อนการบังคับใช้
- (5) งานที่มีปัญหาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของเทศบาล
- (6) งานกองสภา และกิจการสภา
- (7) งานนิติการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) งานจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- (3) งานจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย
- (4) งานขออนุมัติดำเนินการตามเทศบัญญัติ
- (5) การประสานงานโครงการต่าง ๆ
- (6) การติดตามและประเมินผลโครงการ
- (7) การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลและหน่วยงานอื่น ๆ
- (8) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยให้มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- (2) งานป้องกันและระงับอัคคีภัย
- (3) งานวิเคราะห์และพิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้ง ดำเนินการด้านกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการป้องกัน และระงับอัคคีภัย ธรรมชาติ และสาธารณภัยอื่น เช่น อุทกภัย วาตภัย
- (4) งานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการ ป้องกันบรรเทา และระงับสาธารณภัยต่าง ๆ
- (5) งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (6) งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
- (7) งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
- (8) งานการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ด้านงานเทศกิจ) โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) รับผิดชอบในการควบคุม ตรวจสอบ จักรเย็บตลาดสด หาบเร่ แผงลอย การจำหน่ายสินค้าบนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถเข็น ล้อเลื่อน ให้อยู่ภายใต้จุดผ่อนผันและขอบเขตที่กำหนด
 - (2) รับผิดชอบควบคุมตลาดสด หาบเร่ แผงลอย การจำหน่ายสินค้าบนรถยนต์ รถจักรยานยนต์รถเข็น ล้อเลื่อนให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ประกาศกำหนดไว้
 - (3) รับผิดชอบควบคุม ตรวจสอบ จักรเย็บการจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ในที่สาธารณะ และการรักษาความสงบเรียบร้อยโดยทั่วไป
 - (4) รับผิดชอบ ควบคุม ตรวจสอบ สอดส่องและกวดขัน มิให้มีการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535
 - (5) จักรเย็บป้ายประชาสัมพันธ์ ที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดเรียบร้อย
 - (6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- งานประชาสัมพันธ์ โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ
- (1) งานสำรวจและรวบรวมความคิดเห็นและทำทีของประชาชน
 - (2) งานให้บริการด้านประชาสัมพันธ์
 - (3) งานติดต่อต้อนรับ ชี้แจง และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ
 - (4) งานแจกจ่ายข่าวสารให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ
 - (5) ช่วยปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์โดยวิธีการต่าง ๆ
 - (6) งานกิจกรรม ๕ ส ในโซนความรับผิดชอบ
 - (7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- หน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับ
- (1) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านงบประมาณ บัญชี
 - (2) ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือให้ตรงตามบัญชี
 - (3) ตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางบัญชี รวมทั้งการควบคุมเอกสารทางบัญชีด้วย
 - (4) ตรวจสอบการปฏิบัติงานพร้อมทั้งหลักฐานการทำสัญญาการจัดซื้อพัสดุ การเบิกจ่าย การลง บัญชี การจัดเก็บพัสดุในคลังพัสดุ

- (5) ตรวจสอบการใช้และรักษายานพาหนะ ให้ประหยัดและถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ
- (6) ตรวจสอบรายละเอียดรายจ่ายในงบประมาณ และการก่อหนี้ผูกพันงบประมาณรายจ่าย ซึ่งรวมถึงเงินยืมและการจ่ายเงินตรงราชการ
- (7) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กองช่าง แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้างมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ในงาน

วิศวกรรม และงานสถาปัตยกรรม

งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม
- (2) งานออกแบบโครงการและการก่อสร้างด้านวิศวกรรม
- (3) งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรม
- (4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทางด้านวิศวกรรม
- (5) งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- (6) งานสำรวจหาข้อมูลรายละเอียดเพื่อกำหนด รายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- (7) งานศึกษาวิเคราะห์วิจัยทางด้านวิศวกรรม
- (8) งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม
- (9) งานควบคุมงานก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม

งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านออกแบบสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์
- (2) งานวางโครงการ จัดทำผังและควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- (3) งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์
- (4) งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตด้านสถาปัตยกรรมตามกฎหมาย
- (5) งานควบคุมงานก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- (6) งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม
- (7) งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม
- (8) งานวิเคราะห์วิจัยทางด้านสถาปัตยกรรม
- (9) งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์
- (10) งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์และงานด้านศิลปกรรมต่าง ๆ

ฝ่ายการโยธามีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในงาน
งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานด้านก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อนและสิ่งติดตั้งอื่น
 - (2) งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง
 - (3) งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า
 - (4) งานดูแลควบคุมอาคารสถานที่
 - (5) งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
 - (6) งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง
 - (7) งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา
 - (8) งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุง
 - (9) งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - (10) งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม ฯลฯ
 - (11) งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - (21) งานดูแลบำรุงรักษา ต้นไม้ พันธุ์ไม้ ต่าง ๆ
 - (13) งานจัดทำดูแลรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่าง ๆ
 - (14) งานประดับตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับพันธุ์ไม้ต่าง ๆ
 - (15) งานให้คำปรึกษาแนะนำเผยแพร่ทางด้านภูมิสถาปัตยกรรม
 - (16) งานประมาณราคาด้านภูมิสถาปัตยกรรม
 - (17) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - (18) งานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า งานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่น ๆ
 - (19) งานประมาณการราคาเกี่ยวกับงานไฟฟ้า
 - (20) งานจัดสถานที่เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่น ๆ
 - (21) งานเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่
 - (22) งานสำรวจออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า
 - (23) งานควบคุมการก่อสร้างในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า
 - (24) งานซ่อมบำรุง การไฟฟ้าในเขตเทศบาล
 - (25) งานให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้า
- ฝ่ายผังเมือง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในงานผังเมือง

- (1) งานจัดทำผังเมืองรวม
- (2) งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ

- (3) งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด
- (4) งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์
- (5) งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง
- (6) งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทั้งทางบก และทางน้ำ
- (7) งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง
- (8) งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง
- (9) งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- (1) งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม
- (2) งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง
- (3) งานวิเคราะห์วิจัย ด้านสิ่งแวดล้อม
- (4) งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- (5) งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- (6) งานสารบรรณ
- (7) งานดูแลรักษา จัดเตรียมประสานงานและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์
- (8) การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
- (9) งานการตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
- (10) งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- (11) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
- (12) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้
- (13) ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ในงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- (14) ฝ่ายบริการสาธารณสุขมีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ใน งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่องานสัตวแพทย์และงานศูนย์บริการสาธารณสุข
- (15) ฝ่ายรักษาความสะอาดมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของงานรักษาความสะอาด
- (16) งานธุรการ
- (17) กองวิชาการและแผนงาน แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

(18) ฝ่ายแผนงานและงบประมาณมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผนและงานจัดทำงบประมาณ

(19) ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานบริการและเผยแพร่วิชาการงานนิติการและงานบริการข้อมูลข่าวสารท้องถิ่นงานนิติการงานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติกฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

(20) งานธุรการ

กองการศึกษา แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

(1) ฝ่ายแผนงานและโครงการมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานใน งานแผนและโครงการงานการเงิน บัญชี และงานศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

(2) ฝ่ายบริหารการศึกษามีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในงาน การเจ้าหน้าที่งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษางานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงาน โรงเรียน

(3) งานธุรการ

กองสวัสดิการสังคม แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

(1) ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ ควบคุมดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน

(2) ฝ่ายพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในงานพัฒนาชุมชน

(3) งานธุรการ

หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(2) งานตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงิน

(3) งานตรวจสอบเอกสารการรับเงินทุกประเภท

(4) งานตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน

- (5) งานตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงินการบัญชี การจัดเก็บรายได้
- (6) งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา
- (7) งานตรวจสอบทรัพย์สิน ของเทศบาล
- (8) งานตรวจสอบการทำประโยชน์ทรัพย์สินของเทศบาล

ซึ่งการแบ่งส่วนราชการภายใน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของ ส่วนราชการเทศบาลตำบลอิสานมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 เป็นต้นไปจากลักษณะ ของ งานภายในกองช่างจะพบว่าทำให้บริการของกองช่างจะมีงานการขออนุญาตการขอความ อนุเคราะห์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลทำให้กองช่างต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานการให้บริการ ของ กองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดนั่นเอง

2.7.3 วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

จากการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนา องค์การบริหารส่วน ตำบลอิสาน โดยพิจารณาจากโอกาส อุปสรรค จุดแข็งและจุดอ่อน จึงกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาตำบล 3 ปี (พ.ศ.2548 - พ.ศ.2550) และแผนพัฒนาตำบล 3 ปี (พ.ศ.2550 - พ.ศ.2552) ให้มี แนวทางสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การพัฒนาองค์การบริหารส่วน ตำบลมากที่สุด ซึ่งจะสะท้อน ความมั่นคงที่ยั่งยืนในอนาคตอย่างแน่นอน แนวทางการพัฒนาตำบลมีดังนี้

"ตำบลน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม นำการพัฒนา ประชาเป็นสุข "

ตำบลน่าอยู่

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งตำบล ให้มีความ สะดวกและ มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคมนาคมขนส่งด้านความสงบเรียบร้อย และความสงบสุขของประชาชน
2. มีการบริหารจัดการที่ดีในตำบลอิสาน โดยประชาชนได้รับบริการที่ดี มีการ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันและเกิดการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การพัฒนา

เชิดชูคุณธรรม

1. ประชาชนได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรมใน การดำรงชีวิตและพึ่งพาตนเองได้
2. เสริมสร้างทักษะด้านกีฬาและนันทนาการ มีสุขภาพร่างกาย จิตใจดี สร้าง ความสงบสุขอันพึงปรารถนาพร้อมกัน
3. ส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

นํ้าการพัฒนา

1. เสริมสร้างและเพิ่มทักษะอาชีพของครัวเรือนและกลุ่มอาชีพในตำบล
เพิ่มพูนคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น
2. พัฒนาความสามารถในการผลิตเพิ่มพูนมูลค่าสินค้า พัฒนาฝีมือ ตระหนัก
ถึงคุณภาพเน้นความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก
3. ส่งเสริมการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในตำบลลือสาธได้้อยู่ดีมีสุข

ประชาชนเป็นสุข

1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชน
รับทราบเป็นประจำทุกวัน
2. พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้อุดมสมบูรณ์ สิ่งแวดล้อมสวยงาม มีความเป็น
ระเบียบเรียบร้อย
3. การปฏิบัติงานภาครัฐมีความ โปร่งใส พนักงานมีจิตสำนึกที่ดี ประชาชน
สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน
4. ส่งเสริมการจัดการด้านการบริการประชาชนสู่มาตรฐานสากล (PSO)

2.7.4 หลักการสำคัญในการให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลลือสาธ

1. พัฒนาปรับปรุง การบริการกองช่าง ด้านงานโยธา ด้านงานควบคุมการก่อสร้าง
อาคารและงานปรับปรุง ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของเมืองให้ประชาชนในเขต
เทศบาลตำบลลือสาธ ได้ภาคภูมิใจและรักในเมืองของตนเอง
2. จัดการปัญหาด้าน งานก่อสร้างอาคารงาน โยธา (ด้านสาธารณูปโภค) และงาน
ด้านผังเมืองผังเมืองรวม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือพระราชบัญญัติต่าง
ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านช่างให้แก่ประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดีขึ้น
3. ทำให้ประชาชนทุกคน มีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วม ในการพัฒนาเทศบาล
ตำบลลือสาธในด้านช่างด้านบริการสาธารณะร่วมกันต่อไป

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมี
ลักษณะที่สำคัญ 5 ประการนั้น เทศบาลตำบลลือสาธ โดยกองช่างจึงได้พยายามในการดำเนินการ ดัง
รูปแบบดังกล่าวคือ

1. การที่จัดให้มีบริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) กองช่างเทศบาลตำบลลือ
สาธต้องให้บริการ ทุกคนเหมือนกันเสมอกันเพราะเป็นประชาชนของเทศบาล
ตำบลลือสาธ เช่นกัน ซึ่งปัญหา คือ การเหลื่อมล้ำของ สถานะในสังคมทำให้การ

บริการไม่ได้ ไม่เท่าเทียมกัน กองช่างเทศบาลตำบลลิสาณ ต้องแก้ไขในจุดนี้ โดยต้องพยายามทำให้เสมอภาคกัน

2. การจัดให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) กองช่างเทศบาลตำบลลิสาณจะต้องรีบทำทันทีเมื่อมีงานเข้ามาแม้ว่าจะมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณหรือกำลังคน กองช่างเทศบาลตำบลลิสาณก็ต้องบริหารจัดการให้ได้ ให้รวดเร็วทันเวลาเพื่อให้งานสำเร็จ
3. การจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ในกองช่างเทศบาลตำบลลิสาณต้องพยายามในการจัดงานทุกงานที่มีคำขอความอนุเคราะห์เข้ามาเพื่อให้ตอบสนองต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลลิสาณ ให้จัดงานทุกงานที่มีคำขอต้องจัดการให้สำเร็จให้ได้ต่องานต่าง ๆ
4. การจัดให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสม่ำเสมออย่างจริงใจและความพร้อมเพรียงของคนและอุปกรณ์วัสดุต้องพร้อมและมีจำนวนที่พอเพียงต่อการให้บริการอย่างครบถ้วน
5. การจัดให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีการพัฒนา ทักษะของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน เช่น งานบริการทาง อินเทอร์เน็ตงานศึกษาดูงานทั้งในและนอกประเทศเพื่อนำมาปรับปรุงหรือนำมาปรับใช้กับรูปแบบการทำงานของการ บริการในเขตเทศบาลตำบลลิสาณ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การปฏิบัติงานดังกล่าวจะเป็นแนวทางที่เทศบาลตำบลลิสาณ โดยกองช่างจะต้องนำมา ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมการให้บริการของกองช่างเทศบาลตำบลลิสาณให้มีประสิทธิภาพในการ บริการกองช่างเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและความถูกต้องรวดเร็วต่อการ ดำเนินการต่าง ๆ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากนโยบายของกระทรวงมหาดไทยที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เทศบาลทุกแห่งทำให้เขต เทศบาลเป็นเมืองน่าอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องถนน สาธารณูปโภค สิ่งแวดล้อม ความ รื่นรมย์ ซึ่งจำเป็นต้องขอความร่วมมือจากประชาชน จากการศึกษาของรูปแบบการดำเนินงาน เมือง น่าอยู่ของเทศบาลตำบลกำแพง จังหวัดกำแพงเพชร(กรมอนามัย,2547) เพื่อศึกษาถึงการทำให้ ชุมชน เรียนรู้ในการกำหนดความต้องการของท้องถิ่นตนเอง เพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน เมือง น่าอยู่ รวมทั้งบูรณาการภารกิจของทุกฝ่ายและทุกภาคส่วน ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนหรือ

ผลสำเร็จ ในการดำเนินงานเมืองน่าอยู่ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยและจากการดำเนินงานครั้งนี้ พบว่า ชุมชนปัจจุบันนี้ มีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมดำเนินงานในแต่ละ กิจกรรม และสิ่งที่สำคัญ ในการดำเนินงานกับชุมชน ก็คือ การเก็บรวบรวม วิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ที่ชุมชนได้นำเสนอไว้ในแต่ละ ครั้ง มาใช้ประโยชน์รวมทั้ง นำเสนอกระบวนการใหม่ในการบริหาร การพัฒนา งานแบบไม่แยก ส่วนต้องบูรณาการ ภารกิจทุกฝ่ายทุกภาคส่วนเข้าด้วยกันซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทาย ใน การดำเนินงานเมือง น่าอยู่กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งระดับเทศบาลและองค์การบริหาร

สามารถ ชนะปริญญา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดชุมพร วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร (2) เปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า (1) การให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ส่วนด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง รัฐควร จัดสรรสัดส่วนรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น

วัชรระ เสริฐสมใจ (2550) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขต เทศบาล ตำบลท่าข้าม ส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิด เป็นร้อยละ 91.14 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้ามมาจากรายได้จากการจัดเก็บ ภาษีค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยคิด ว่าการใช้งบ งบประมาณในการดำเนินกิจการ/ ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้ามเหมาะสม คิดเป็นร้อย ละ 81.06 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลจากวารสารของเทศบาลคิดเป็นร้อยละ 87.88 โดยมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และด้านงาน ให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการและคานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม พบปัญหาในการรับบริการสาธารณะ

จากเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหา ในการรับบริการ สาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับมาก และพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการและด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการรับบริการ สาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลท่าข้ามพบในระดับน้อย

อรุ โธทัย อุ๋น ไชสง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความ เสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านระบบการให้บริการและด้าน ประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะ ในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการในทุกด้าน และปัญหา ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ (1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐาน ในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้เกิด

ความเชื่อมั่นให้มากที่สุด (2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป (3) ควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กร ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ชลิตา ประทีปทอง (2554) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุด ข้าวปูน อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี จำแนก ตาม เพศ อายุการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 500 คน ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัด อุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจต่อ ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมือ อาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ตามล าดับ และเมื่อ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัด อุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุด ข้าวปุ้น อำเภอ ข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อจำแนก ตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการ ให้บริการภาพรวมในระดับมาก และมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากและมี ความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพ การให้บริการภาพรวมในระดับมากและมีความเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และส่วนปัญหาการ ให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพ ขาดการพัฒนากระบวนการสวัสดิการสิ่งอ านวยความสะดวก ศักยภาพด้านการตอบข้อซักถามของ พนักงานให้บริการบางรายยังไม่เพียงพอ การตอบข้อ ซักถามปัญหาข้อร้องเรียน การให้คำปรึกษาไม่ทั่วถึง

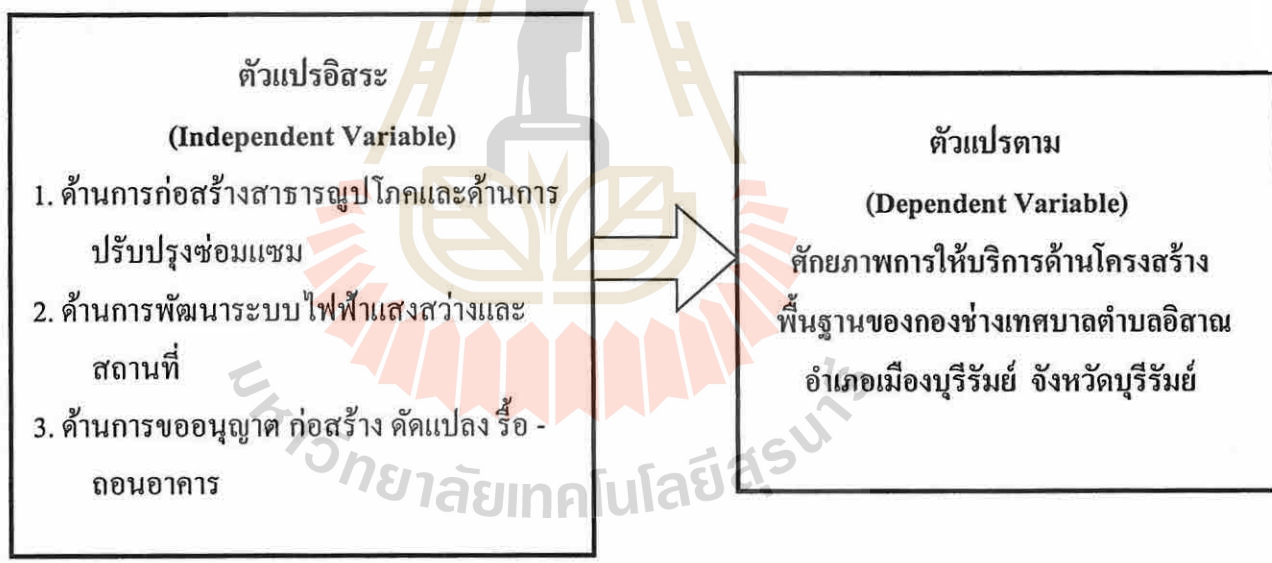
ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โขติพันธ์ (2554) งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัด

อุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อรับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มารับบริการ ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ที่มีรายชื่อในทะเบียนผู้มารับบริการและมาติดต่อรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี แยกเป็นรายหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งสิ้น 2,868 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรมมากที่สุด รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ ส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการกับส่วนคลัง (2) ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (3) เปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล สร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า (3.1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเป็นรูปธรรมในการ ให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน (3.2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3.3) ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านความเป็น รูปธรรมในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการ ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน (3.4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการ ตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3.5) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันเห็นว่า คุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็น รูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการ ให้บริการ และด้านความมั่นใจในการ ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน (3.6) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อรับบริการส่วนงานที่ต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการจะพบว่าชุมชนประชาชนและบุคลากร เป็นเป้าหมายหลัก ของการให้บริการที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาส่งเสริมจัดการเพื่อให้บรรลุถึงการ ให้บริการที่ดีถูกต้องและตรงตามเป้าหมายที่ประชาชนต้องการ สวนกระบวนการให้ บริการที่ ประกอบด้วยความสะดวก รวดเร็ว และฉับไว เป็นธรรม ถูกต้อง ความเพียงพอต่อการ ให้บริการ สม่่าเสมอ นั่นก็คือ การที่จะต้องพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ซึ่งผลจาก การศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประ โยชน์ ในการปรับปรุงแก้ไขสภาพปัญหาและเพิ่มศักยภาพในการ ให้บริการ เพื่อให้ได้ตามความต้องการ ของผู้รับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสานต่อไป

2.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะสามารถ นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพการ ให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยได้กำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการวิจัยไว้ ดังนี้



รูปที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

แนวทางการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบล อีสานเป็นการศึกษา ในเชิงปริมาณและใช้ข้อมูลในเชิงคุณภาพประกอบ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. ผลการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลอีสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 11,108 หลังคาเรือน (งานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลอีสาน, 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จากหมู่บ้าน จำนวน 18 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ จำนวน 5-6 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 100 ครัวเรือน ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงกว่าขนาดของตัวอย่าง (n) ที่คำนวณตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 99.10 ครัวเรือน

N = จำนวนครัวเรือนทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด = 11,108 ครัวเรือน

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)} = 0.10$$

แทนค่า

$$n = \frac{11,108}{1 + 11,108(0.10)^2}$$

$$n = \frac{11,108}{112.08}$$

$$n = 99.10$$

≈ 100 ครั้วเรือน

ตารางที่ 3.1 ขนาดของตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านทั้ง 18 หมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านโคกวัด	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 2 บ้านโคกใหญ่	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 3 บ้านโคกหัวช้าง	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 4 บ้านไทยเจริญ	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองโพรง	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 6 บ้านโคกสะอาด	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 7 บ้านห้วย	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองแปป	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 9 บ้านยางน้อย	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 10 บ้านหัวลิง	100 / 18 = 6 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์ศรีสุข	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 12 บ้านไผ่น้อย	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 13 บ้านโคกขุนสมาน	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 14 บ้านสวนคร้ว	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 15 บ้านศิลาชัย	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 16 บ้านโคกมะกอก	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 17 บ้านหินลาด	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
หมู่ที่ 18 บ้านทรัพย์สมบูรณ์	100 / 18 = 5 ครั้วเรือน
รวม	= 100 ครั้วเรือน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสานอำเภอเมืองบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์โดยเป็นแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน

- 2.1 ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม
- 2.2 ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่
- 2.3 ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อ - ถอนอาคาร

ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของ Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549) แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการบริการ ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการบริการ อยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	เป็นปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับการรับรู้ นั้น ใช้วิธีการนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุด และหารด้วยจำนวนชั้น ตามหลักสถิติการวัดการกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยมีสูตรคำนวณดังนี้ พิมพา หิริญกิตติ (2552, น.49) อังโน เก็จวลี ศรีจันทร์ (2557, น.36)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าว ได้ความกว้างของชั้น เท่ากับ 0.8 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์ โดยละเอียดมากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของระดับการรับรู้ ของกลุ่มตัวอย่าง ตามช่วงคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับศักยภาพการให้บริการ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับศักยภาพการให้บริการ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับศักยภาพการให้บริการ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับศักยภาพการให้บริการ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับศักยภาพการให้บริการ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

3.3 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาคำคว่าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่องศักยภาพการให้บริการ
2. กำหนดกรอบและขอบเขตของแบบสอบถาม โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของงานวิจัย โดยเรียงลำดับตามลักษณะของคำถามและแยกเป็นหมวดหมู่ตามแนวคิดของงานวิจัย
3. สุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มาใช้บริการ เพื่อให้ได้คำตอบในการนำมาเป็นแนวทางในการตั้งคำถามและการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้ถูกต้อง
4. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ โดยมีแนวทางการตั้งคำถามตามที่ได้สรุปจากข้อ 3
5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่
 - 1.) นายสมศักดิ์ ขาวรัมย์ ผู้อำนวยการกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
 - 2.) นายสุปรีชา นามประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

3.) นางสาวสุภารัตน์ ปิ่นะภา อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อความในแต่ละข้อให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย เป็นวิธีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อความ ดังนี้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, ออนไลน์, 2551)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยเกณฑ์ที่กำหนด มีดังนี้

1) ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

2) ข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) เป็นสถิติวิเคราะห์ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.4 ผลการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามที่นำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย โดยได้นำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Validity) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC) พบว่าอยู่ในช่วง 0.67 – 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์อยู่ในช่วงตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเองดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกประชาชนทั้ง 18 หมู่บ้านของเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พร้อมชี้แจงเหตุผลในการขอเก็บข้อมูล ด้วยตนเองโดยผู้วิจัยให้ตอบคำถามอย่างอิสระ

2. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่แจกไปจำนวน 100 ชุดในชุมชนทั้ง 18 หมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 100 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

3.6 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Independent T- test) , (One-way Analysis of Variance)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยวิธีการ Content Analysis

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผล

การศึกษาเรื่อง ศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการบริการของกองช่าง และศึกษาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพของการบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาณ จำนวนทั้งสิ้น 100 คน เรือน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละในการสรุปผลข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความถี่ (ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	64	64.00
หญิง	36	36.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	6	6.00
20 – 40 ปี	29	29.00
41 – 60 ปี	55	55.00
61 ปีขึ้นไป	10	10.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความถี่ (ร้อยละ)
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	16	16.00
มัธยมศึกษา	31	31.00
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	20	20.00
ปริญญาตรี	25	25.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	12	12.00
พนักงานบริษัทเอกชน	13	13.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	23.00
เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา	32	32.00
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00
อื่น ๆ	14	14.00
รวม	100	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	15.00
10,000 บาท ขึ้นไป – 20,000 บาท	54	54.00
20,001 บาท ขึ้นไป – 30,000 บาท	26	26.00
30,001 บาท ขึ้นไป	5	5.00
รวม	100	100.00
ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	10	10.00
1 – 4 ปี	13	13.00
5 – 9 ปี	35	35.00
10 ขึ้นไป	42	42.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2561 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน สรุปได้ดังนี้

เพศ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

อายุ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

อาชีพ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท ขึ้นไป - 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป - 30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน 10 ขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมามีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน 5 – 9 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน 1 – 4 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย	ลำดับ ที่
1. ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการ ปรับปรุงซ่อมแซม	4.11	0.19	มาก	2
2. ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและ สถานที่	4.09	0.24	มาก	3
3. ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อ ถอนอาคาร	4.23	0.30	มากที่สุด	1
รวม	4.14	0.16	มาก	

ที่มา : จากการสำรวจปี 2561 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมพบว่ามีศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่าระดับศักยภาพการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อ

ถนนอาคาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) รองลงมาเป็นด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภค และด้านการปรับปรุงซ่อมแซม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้า แสงสว่างและสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

4.2.1 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาล ตำบลลิสาณ ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม

ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซมผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยย่อย ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม

ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลความหมาย	ลำดับที่
1. สภาพผิวจราจร และมาตรฐานของถนนเขตเทศบาล	4.08	0.61	มาก	7
2. ประสิทธิภาพของการระบายน้ำของท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล	4.07	0.59	มาก	9
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาการก่อสร้างถนนและท่อระบายน้ำ	4.08	0.60	มาก	8
4. ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนนและท่อระบายน้ำ	4.11	0.58	มาก	4
5. คุณภาพงานก่อสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของเทศบาล	4.18	0.73	มาก	3
6. ความปลอดภัยของประชาชนในเขตชุมชนขณะทำการก่อสร้าง	4.03	0.75	มาก	11
7. ความรวดเร็วในการตรวจสอบและซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ	4.05	0.63	มาก	10

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
8. ความทั่วถึงของการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ	4.23	0.60	มากที่สุด	1
9. การอำนวยความสะดวกในขณะปรับปรุงซ่อมแซมถนน และท่อระบายน้ำ ไม่ให้เกิดขวางการสัญจรไปมา	4.08	0.69	มาก	6
10. ประสิทธิภาพของระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาล	4.22	0.65	มากที่สุด	2
11. ประสิทธิภาพของระบบชะลอความเร็วของรถยนต์ในชุมชน	4.10	0.61	มาก	5
รวม	4.11	0.19	มาก	

ที่มา : จากการสำรวจปี 2561 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย ความทั่วถึงของการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) รองลงมาคือประสิทธิภาพของระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) คุณภาพงานก่อสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของเทศบาล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนนและท่อระบายน้ำ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) ประสิทธิภาพของระบบชะลอความเร็วของรถยนต์ในชุมชน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) การอำนวยความสะดวกในขณะปรับปรุงซ่อมแซมถนน และท่อระบายน้ำ ไม่ให้เกิดขวางการสัญจรไปมาและสภาพผิวจราจร , มาตรฐานของถนนเขตเทศบาลและความเหมาะสมของระยะเวลาการก่อสร้างถนนและท่อระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) ประสิทธิภาพของการระบายน้ำของท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) ความรวดเร็วในการตรวจสอบและซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) ความปลอดภัยของประชาชนในเขตชุมชนขณะทำการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) ตามลำดับ

4.2.2 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยย่อย ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่

ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
1. ความเพียงพอในการติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะ หมู่บ้านของหมู่บ้านในเขตเทศบาล	4.23	0.60	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมของจุดที่ติดตั้ง โคมไฟฟ้า สาธารณะของหมู่บ้าน	4.03	0.63	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการขอติดตั้ง โคมไฟฟ้า สาธารณะของหมู่บ้าน	3.81	0.66	มาก	9
4. ความรวดเร็วในการตรวจสอบเมื่อระบบไฟฟ้า ชำรุดและขัดข้อง	3.92	0.72	มาก	8
5. การซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะทันทีที่ต่อ เหตุการณ์	4.04	0.65	มาก	6
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของการขยายเขต ไฟฟ้าสาธารณะเพื่อรองรับการขยายตัวของ ชุมชน	4.22	0.54	มากที่สุด	3
7. การปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชนในเขตเทศบาล	4.15	0.56	มาก	5
8. การจัดตกแต่งในงานพิธีต่าง ๆ	4.15	0.70	มาก	4
9. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวนสาธารณะ และสถานที่ออกกำลังกายตามชุมชนต่าง ๆ	4.26	0.65	มากที่สุด	1
รวม	4.09	0.24	มาก	

ที่มา : จากการสำรวจปี 2561 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย ความเพียงพอในการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของหมู่บ้านในเขตเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) รองลงมาคือความเพียงพอในการติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของหมู่บ้านในเขตเทศบาล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) ความเหมาะสมและเพียงพอของการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) การจัดตกแต่งในงานพิธีต่าง ๆ และการปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชนในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะทันทีต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) ความเหมาะสมของจุดที่ติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเมื่อระบบไฟฟ้าชำรุดและขัดข้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) ความรวดเร็วในการขอติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

4.2.3 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาล

ตำบลอิสาน ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้าง ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยย่อย ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลความหมาย	ลำดับที่
1. การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมการขออนุญาตมีความเหมาะสม	4.17	0.68	มาก	5
2. ความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ	4.22	0.60	มากที่สุด	4
3. ความเสมอภาค ความเอาใจใส่ ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.61	มาก	6

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
4. การตอบข้อซักถามและการแสดงท่าที ยิ้ม แย้มแจ่มใส และกิริยาวาจาสุภาพ มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี	4.13	0.58	มาก	7
5. การได้รับการอธิบายและคำแนะนำอย่าง ชัดเจน	4.32	0.68	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.38	0.68	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	4.29	0.64	มากที่สุด	3
รวม	4.23	0.30	มากที่สุด	

ที่มา : จากการสำรวจปี 2561 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลิสาณ ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) รองลงมาคือการได้รับการอธิบายและคำแนะนำอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) ความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมการขออนุญาตมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.17$) ความเสมอภาค ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการตอบข้อซักถามและการแสดงท่าที ยิ้มแย้มแจ่มใส และกิริยาวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น “เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสานแตกต่างกัน” ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	Mean	S.D.	F	Sig
ชาย	64	4.13	0.18		
หญิง	36	4.18	0.13		
รวม	100	4.15	0.17	2.53	0.11

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ผลการศึกษาพบว่าเพศชายมีระดับการรับรู้เฉลี่ย 4.13 ส่วนเพศหญิงมีระดับการรับรู้เฉลี่ย 4.18 จะเห็นได้ว่าเพศชายมีระดับการรับรู้ใกล้เคียงกับเพศหญิงเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติค่าที่ (t-test) พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.11) (ปฏิเสธสมมติฐาน) แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น “อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสานแตกต่างกัน” ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	Mean	S.D.
ไม่เกิน 20 ปี	6	4.26	0.13
20 – 40 ปี	29	4.13	0.16
41 – 60 ปี	55	4.14	0.17
61 ปีขึ้นไป	10	4.15	0.16
รวม	100	4.15	0.17

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis Of Variance) และการทดสอบความนัยสำคัญทางสถิติโดยการหาค่า F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับการรับรู้เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.26 ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุ 20 – 40 ปีมีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จำแนกตามอายุแสดงไว้ในตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการ
ให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้าน					
การปรับปรุงซ่อมแซม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.13	0.04		
ภายในกลุ่ม	96	3.45	0.04		
รวม	99	3.58		1.23	0.30
ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง					
และสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.56	0.19		
ภายในกลุ่ม	96	5.23	0.05		
รวม	99	5.79		3.43	0.02

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

อายุ	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง					
รถยนต์อาคาร					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.04	0.01		
ภายในกลุ่ม	96	9.12	0.10		
รวม	99	9.16		0.14	0.94
โดยรวมทั้งสิ้น					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.09	0.03		
ภายในกลุ่ม	96	2.62	0.03		
รวม	99	2.71		1.09	0.36

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า โดยรวม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig = 0.36) แสดงว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้หากพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ด้านการพัฒนา ระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ ทุกช่วงอายุมีระดับการรับรู้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานในประเด็น “ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลลิสาณแตกต่างกัน” ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลลิสาณ จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	N	Mean	S.D.
ประถมศึกษา	16	4.16	0.18
มัธยมศึกษา	31	4.11	0.22
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	20	4.21	0.11
ปริญญาตรี	25	4.13	0.13
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.18	0.09
รวม	100	4.15	0.17

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis Of Variance) และการทดสอบความนัยสำคัญทางสถิติโดยการหาค่า F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษานุปริญญาตรี/เทียบเท่า มีระดับการรับรู้เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.21 ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จำแนกตามระดับการศึกษาแสดงไว้ในตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.50	0.13		
ภายในกลุ่ม	95	3.08	0.03		
รวม	99	3.58		3.88	0.01
ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.58	0.15		
ภายในกลุ่ม	95	5.21	0.05		
รวม	99	5.79		2.64	0.04
ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.65	0.16		
ภายในกลุ่ม	95	8.52	0.09		
รวม	99	9.16		1.81	0.13
โดยรวมทั้งสิ้น					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.14	0.04		
ภายในกลุ่ม	95	2.57	0.03		
รวม	99	2.71		1.34	0.26

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า โดยรวม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig = 0.26) แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หากพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซมและสถานที่และด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ ทุกระดับการศึกษามีระดับการรับรู้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น “อาชีพที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสานแตกต่างกัน” ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	Mean	S.D.
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	12	4.06	0.19
พนักงานบริษัทเอกชน	13	4.14	0.19
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	4.13	0.13
เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา	32	4.17	0.17
นักเรียน/นักศึกษา	6	4.24	0.08
อื่น ๆ	14	4.14	0.18
รวม	100	4.15	0.17

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis Of Variance) และการทดสอบความนัยสำคัญทางสถิติโดยการหาค่า F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่าอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.24 ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 4.06 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จำแนกตามอาชีพแสดงไว้ในตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.08	0.02		
ภายในกลุ่ม	94	3.51	0.04		
รวม	99	3.58		3.88	0.84
ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.45	0.09		
ภายในกลุ่ม	94	5.35	0.06		
รวม	99	5.79		2.64	0.17
ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.38	0.28		
ภายในกลุ่ม	94	7.79	0.08		
รวม	99	9.16		1.81	0.01
โดยรวมทั้งสิ้น					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.17	0.03		
ภายในกลุ่ม	94	2.54	0.03		
รวม	99	2.71		1.34	0.30

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าโดยรวม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig =0.26) แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามีระดับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หากพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ทุกระดับการศึกษามีระดับการรับรู้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น “รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง เทศบาลตำบลอิสานแตกต่างกัน” ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	4.13	0.13
10,000 บาท ขึ้นไป – 20,000 บาท	54	4.10	0.18
20,001 บาท ขึ้นไป – 30,000 บาท	26	4.23	0.12
30,001 บาท ขึ้นไป	5	4.22	0.12
รวม	100	4.15	0.17

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis Of Variance) และการทดสอบความนัยสำคัญทางสถิติโดยการหาค่า F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับระดับการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่ารายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป – 30,000 บาท มีระดับการรับรู้เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.23 ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท ขึ้นไป – 20,000 บาท มีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแสดงไว้ในตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้าน					
การปรับปรุงซ่อมแซม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.01	0.00		
ภายในกลุ่ม	96	3.57	0.04		
รวม	99	3.58		0.09	0.96

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.59	0.20		
ภายในกลุ่ม	96	5.20	0.05		
รวม	99	5.79		3.64	0.02
ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง หรือถอนอาคาร					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.08	0.36		
ภายในกลุ่ม	96	8.08	0.08		
รวม	99	9.16		4.27	0.01
โดยรวมทั้งสิ้น					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.31	0.10		
ภายในกลุ่ม	96	2.40	0.03		
รวม	99	2.71		4.08	0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าโดยรวม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.01) แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมีระดับการรับรู้แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาแต่ละรายการพบว่า มีเพียงด้านเดียวคือด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม ที่ปฏิเสธสมมติฐาน มีค่า (Sig=0.96)

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น “ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน ที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสานแตกต่างกัน” ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ
 กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบล
 อิสาน

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ตำบลอิสาน	N	Mean	S.D.
ต่ำกว่า 1 ปี	10	3.97	0.22
1 – 4 ปี	13	4.24	0.10
5 – 9 ปี	35	4.19	0.17
10 ขึ้นไป	42	4.12	0.13
รวม	100	4.15	0.17

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis Of Variance) และการทดสอบความนัยสำคัญทางสถิติโดยการหาค่า F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสานกับระดับการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่าระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน 1 – 4 ปี มีระดับการรับรู้เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.24 ในขณะที่ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.97 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสานแสดงไว้ในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อศักยภาพการ
 ให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน จำแนกตาม
 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ตำบลอิสาน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและ ด้านการปรับปรุงซ่อมแซม					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.86	0.29		
ภายในกลุ่ม	96	2.72	0.03		
รวม	99	3.58		10.13	0.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ตำบลอิ-สาม	df	SS	MS	F	Sig
ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.05	0.02		
ภายในกลุ่ม	96	5.75	0.06		
รวม	99	5.79		0.26	0.85
ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง เรือตอนอาคาร					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.70	0.57		
ภายในกลุ่ม	96	7.46	0.08		
รวม	99	9.16		7.30	0.00
โดยรวมทั้งสิ้น					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.54	0.18		
ภายในกลุ่ม	96	2.17	0.02		
รวม	99	2.71		7.96	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าโดยรวม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig =0.00) แสดงว่าประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิ-สามมีระดับการรับรู้แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาแต่ละรายการพบว่า มีเพียงด้านเดียวคือ ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ ที่ปฏิเสธสมมติฐาน มีค่า (Sig =0.85)

4.4 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิ-สาม อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

งานวิจัยเรื่อง ศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิ-สาม อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยสรุปได้ดังนี้

4.4.1 ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม

ประชาชนมีความต้องการให้ทำการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้มีคุณภาพที่ดี คงทน เพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า ควรซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว

4.4.2 ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่

ประชาชนมีความต้องการให้เพิ่มจุดติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงทุกชุมชน สถานที่เปลี่ยวเพิ่มขึ้นและทำการตรวจซ่อมแซมด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4.4.3 ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ประชาชนมีความต้องการให้มีการแนะนำ ชี้แจงข้อกำหนดควบคุมอาคารให้ชัดเจน ปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด และไม่ควรรื้อช่องโหว่ของกฎหมายเป็นเครื่องมือในการทุจริต



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์การศึกษาสำคัญคือ 1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณจากประชาชนผู้มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ และ 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณจากประชาชนผู้มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ งานวิจัยนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณจากประชาชนผู้มารับบริการของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ ที่เป็นเพียงหน่วยงานหนึ่งในเทศบาลตำบลอิสาณ ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้าง บำรุงรักษา ซ่อมแซม สาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งการศึกษาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณจากประชาชนผู้มารับบริการ มีผลการศึกษาสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศชายจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุ 41-60 ปี จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 31.00 มีอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา ร้อยละ 32.00 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท ขึ้นไป – 20,000 บาท ร้อยละ 54.00 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาณ 10 ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 42.00

5.1.2 ผลวิเคราะห์ระดับศักยภาพการให้บริการ

1. ระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายได้ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก อาชีพส่วนใหญ่ทำเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ

- มัธยมศึกษา โดยมี ระดับศักยภาพการให้บริการสูงสุด ในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ ตามลำดับ
2. เมื่อพิจารณาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความทั่วถึงของการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ มีศักยภาพการให้บริการสูงสุด ส่วนต่ำสุดคือ ความปลอดภัยของประชาชนในเขตชุมชนขณะทำการก่อสร้าง
 3. เมื่อพิจารณาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการพัฒนา ระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเพียงพอในการติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของหมู่บ้านในเขตเทศบาล มีศักยภาพการให้บริการสูงสุด ส่วนต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการขอติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้าน
 4. เมื่อพิจารณาระดับศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพการให้บริการสูงสุด ส่วนต่ำสุดคือ ความเสมอภาค ความเข้าใจได้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการตอบข้อซักถามและการแสดงท่าที ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยาวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม

ระดับศักยภาพการให้บริการต่อประชาชนอยู่ในระดับมาก มีความต้องการให้ทำการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้มีคุณภาพที่ดี คงทน เพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า ควรซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว ซึ่งตรงกับแนวคิดของผู้วิจัยและงานวิจัยอื่นๆ (ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์ 2554) และสอดคล้องกับกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ที่มีนโยบาย

มุ่งเน้นในการพัฒนาการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ให้มีคุณภาพ คู่มีค่ากับเงินลงทุนที่ได้ จากภาษีของประชาชน และการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงซ่อมแซมสาธารณูปโภคตาม กำหนดเวลา ให้ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว และมีคุณภาพตามมาตรฐานของงานก่อสร้าง

5.2.2 ด้านการพัฒนาาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่

ระดับศักยภาพการให้บริการต่อประชาชนอยู่ในระดับมาก มีความต้องการให้เพิ่มจุด ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงทุกชุมชน สถานที่เปลี่ยวเพิ่มขึ้นและทำการตรวจซ่อมแซมด้วยความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ที่จัดทำแผน ขอรับงบประมาณเพิ่มเติมในปีต่อไปเพื่อจัดซื้อวัสดุ เครื่องจักร เครื่องมือ และจ้างพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อเร่งทำการสำรวจ กำหนดจุดติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่ง เป็นการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขต เทศบาล ทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

5.2.3 ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ระดับศักยภาพการให้บริการต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีความต้องการให้มี การแนะนำ ชี้แจงข้อกำหนดตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร(พ.ศ. 2522) ให้ชัดเจน ปฏิบัติตามข้อ กฏหมายอย่างเคร่งครัด และไม่ควรรื้อช่องโหว่ของกฎหมายเป็นเครื่องมือในการทุจริต กองช่าง เทศบาลตำบลอิสาน มีนโยบายที่มีความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ไม่เห็นแก่ประโยชน์โดยมิชอบ มุ่งเน้นพัฒนาความรู้ให้พนักงานได้เข้าศึกษาอบรม เพิ่มเติมทั้งด้านทางกฎหมาย และวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการพัฒนานุเคราะห์ให้มี ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น มุ่งเน้นการทำงานที่สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้านในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยมี แนวคิดในการนำผลที่ได้มา นำเสนอเป็นข้อมูลพื้นฐาน ความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอิสาน ต่อผู้บริหารเพื่อ เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ระบบโครงสร้างพื้นฐาน วางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อ จัดสร้างโครงการต่าง ๆ เนื่องจากเทศบาลฯมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนหลายด้าน กองช่าง เป็นเพียงหน่วยงานหนึ่งในหลาย ๆ หน่วยงาน เช่น งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ ประกอบกับเทศบาลตำบลอิสานเป็นเทศบาลขนาดกลาง มีงบประมาณเพียงปีละประมาณ 52 ล้านบาทและมีการขยายตัวของเขตเมืองเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เทศบาลฯมีปัญหาทางด้านงบประมาณที่จะบริหารจัดการ ทั้งประชากรที่มี

ภูมิลาเนาประจำในเขตรับผิดชอบและประชากรแฝงที่เข้ามาประกอบอาชีพในเขตเทศบาลฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าประชากรที่แท้จริง ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดสรรงบประมาณมาทำการบริหารจัดการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ตามที่ควร เพราะต้องมีการกระจายงบประมาณไปสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ภายในเทศบาลฯ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านอื่น ๆ จึงทำให้การทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน ประสบปัญหาในการทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ตามผลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ 3 ลักษณะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

กองช่างเทศบาลตำบลอิสานจะต้องควบคุมคุณภาพงานก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคให้มีคุณภาพมากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ และสร้างสัมพันธอันดีกับประชาชน และมีการแนะนำข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพ.ร.บ.ควบคุมอาคาร(พ.ศ.2522)และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนได้รับทราบ จัดทำแผนการตรวจ ปรับปรุงซ่อมแซม สาธารณูปโภคไฟฟ้า แสงสว่าง ลดขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ และทำแผนงบประมาณรายจ่ายให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับผิดชอบ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลฯ ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ชี้แจงแก่ผู้บริหาร ระดับกอง/ฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนในการปรับปรุงงานในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เทศบาลฯ ควรจัดให้มีโครงการวิจัยของเทศบาลฯ สนับสนุนในการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนที่แท้จริงในทุก ๆ ด้าน โดยสำรวจจากประชากรทั้งหมดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นงานหลักของเทศบาลฯ

5.3.3 ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียง 3 ด้าน เท่านั้น ในความเป็นจริงระบบงานของเทศบาลฯ มีระบบการทำงานอีกหลายด้าน ควรทำการศึกษารายละเอียดเป็นด้าน ๆ ทุกด้าน และควรจะทำแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับงานเทศบาลฯ ให้ประชาชนตัวแทนแต่ละครอบครัวเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกครอบครัว ในเขตเทศบาลตำบลอิสาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลฯ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ชัยญาณี ภูษิต จินฉฉัฐษา. (2554). การพัฒนาบุคลากรโดยใช้แนวทางสมรรถนะ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, หน้า 11.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนคส์พริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ชลิตา ประทีปทอง. (2554). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. (กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, หน้า 8.
- ดร.ณ ไคร์ศรี. (2551). การพัฒนาศักยภาพ., (online).
<http://www.cdd.go.th/creat/november47/4711091.htm>. [25 เมษายน 2561].
- ทองอาน พาไทสง. (2549). ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานท้องถิ่น สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา. กรุงเทพฯ: วีเจ พรินติ้ง.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พด.บ. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชฎูธร สมพงษ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- ชัยญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์, 6 (2), 65-71.
- นันทวัฒน์ บรรณานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : วิทยุ-ชน.
- บงกช สิงหะ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล บ่อทองอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสพผล สุขเกษม. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. โครงการงานวิจัยครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). การปรับปรุงมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. เทศกาล 87,9, 57-70.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขต. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____ (2542). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2548). การศึกษารัฐศาสตร์แนวทงนโยบายสาธารณะ. ในเอกสารชุดวิชาหลักและวิธีการศึกษาทางรัฐศาสตร์ หน้าที่ 9 หน้า 67-80 นนทบุรี มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชารัฐศาสตร์.
- พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. (2532). การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย กรณีศึกษาสภาพตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรเทพ ปิยะวัฒนาเมธา. (2536). คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2552). แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2552 – 2555, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 6.

_____. (2552). แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี งบประมาณ
พ.ศ. 2552 – 2555, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 11.

_____. (2552). แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี งบประมาณ
พ.ศ. 2552 – 2555, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 17.

_____. (2552). แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี งบประมาณ
พ.ศ. 2552 – 2555, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 14-15.

_____. (2552). แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี งบประมาณ
พ.ศ. 2552 – 2555, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 160-169.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2556). เทศบาลตำบล. เข้าถึงได้จาก th.wikipedia.org/wiki/เทศบาลตำบล.

วันยุทธ เหล็กกล้า. (2553). ศักยภาพการบริการของกองช่าง เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดปทุมธานี. โครงการพิเศษการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วีระพงศ์ เณิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย
- ญี่ปุ่น).

วัลดา บินชาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงาน
ทะเบียน หลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528). เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรวิทย์ ไชยสาร. (2544). สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และคณะ. (2552). (พิมพ์ครั้งที่ 15). การเมืองและการปกครองไทย. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based
Learning, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด
(มหาชน), หน้า 13.

_____. (2547). Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้, "Productivity,
(พ.ย. – ธ.ค.), 2547, หน้า 48.

สุรชาติ ฅ หนองคาย. (2553). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสุขภาพ,
เอกสาร ประกอบคำบรรยาย, (ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล), (อัด
สำเนา), หน้า 6.

- สำนักงานเทศบาลตำบลอิสาน. (2560). เทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.
บุรีรัมย์: สำนักงานเทศบาลตำบลอิสาน.
- สำนักงานเทศบาลตำบลอิสาน. (2561). ข้อมูลพื้นฐาน. (online). จาก <http://www.isan.go.th/information-isan>. [25 เมษายน 2561].
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2533). ภาคบริการ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สายบัว หุ่นจันทร์. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการทำให้บริการจัดหางาน
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด:ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนา
สังคม สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สนิท จรอนันต์. (2543). ความเข้าใจเรื่องการ ปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันนโยบายศึกษา.
- สำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2540). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2552). เอกสารการประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ 10 ประจำปี
2551. นนทบุรี: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). การบริการ. ม.ป.ท.
- Daniel, Wit A. (1967). *Comparative serveg of local government and administration*.
Bangkok: Kurusapha Press.
- Katz, Danet & Branda. (1973). *Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Book Inc.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New
York: McGraw-Hill Book.
- McCullough, CM. (1957). *Responses of Elementary School Children to Common Types of
Reading Comprehension Questions*. Journal of Educational Research, 51, 65 -70.
September, 1957.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). *SERQUAL: A multiple - item scale
for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64,
pp.12 - 40.

_____. (1985, Fall). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*, 49, pp. 41 - 50.

Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** (Handerson & Parson Trans) Handerson and Talcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.





การหาค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC)

เรื่อง

ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับ	ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์		
		สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1
	ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุง ซ่อมแซม			
1	สภาพผิวจราจร และมาตรฐานของถนนในเขต เทศบาล			
2	ประสิทธิภาพของการระบายน้ำของท่อระบายน้ำใน เขตเทศบาล			
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาการก่อสร้างถนนและ ท่อระบายน้ำ			
4	ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนนและท่อ ระบายน้ำ			
5	คุณภาพงานก่อสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของ เทศบาล			
6	ความปลอดภัยของประชาชนในเขตชุมชนขณะทำ การก่อสร้าง			
7	ความรวดเร็วในการตรวจสอบและซ่อมแซมถนนและ ท่อระบายน้ำ			
8	ความทั่วถึงของการบำรุงรักษา และการซ่อมแซม ถนนและท่อระบายน้ำ			

ลำดับ	ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์		
		สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1
9	การอำนวยความสะดวกในขณะที่ปรับปรุงซ่อมแซม ถนน และท่อระบายน้ำ ไม่ให้เกิดขวางการสัญจรไปมา			
10	ประสิทธิภาพของระบบป้องกันน้ำท่วมในเขต เทศบาล			
11	ประสิทธิภาพของระบบชะลอความเร็วของรถยนต์ใน ชุมชน			
	ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่			
12	ความเพียงพอในการติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะ หมู่บ้านของหมู่บ้านในเขตเทศบาล			
13	ความเหมาะสมของจุดที่ติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะ ของหมู่บ้าน			
14	ความรวดเร็วในการขอติดตั้ง โคมไฟฟ้าสาธารณะของ หมู่บ้าน			
15	ความรวดเร็วในการตรวจสอบเมื่อระบบไฟฟ้าชำรุด			
16	การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะทันต่อเหตุการณ์			
17	ความเหมาะสมและเพียงพอของการขยายเขตไฟฟ้า สาธารณะเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน			
18	การปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชน ในเขตเทศบาล			
19	การจัดตกแต่งในงานพิธีต่าง ๆ			
20	ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวนสาธารณะและ สถานที่ออกกำลังกายตามชุมชนต่าง ๆ			
21	การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมการขออนุญาตมี ความเหมาะสม			

ลำดับ	ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ กองช่างเทศบาลตำบลลิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์		
		สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1
	ด้านการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อ ถอน อาคาร			
22	ความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อขอรับ บริการ			
23	ความเสมอภาค ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
24	การตอบข้อซักถามและการแสดงท่าที ยิ้มแย้มแจ่มใส และกิริยาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
25	การได้รับการอธิบายและคำแนะนำอย่างชัดเจน			
26	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ			
27	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส			

ลายมือชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบสอบถาม เรื่อง ศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งจัดทำโดยนักศึกษาปริญญาโท คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น เรื่องศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีอิสระ กรุณาตอบคำถามตามความจริงของทุกท่านมากที่สุด

2. ผู้วิจัยจะถือว่าคำตอบหรือข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เป็นความลับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาในการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น

3. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเรื่องศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน

1. ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม

2. ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่

3. ด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง หรือ ถอนอาคาร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ตอบแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุง ศักยภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรต่อไป

นางสาวณัฐริกา แกมแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 20 - 40 ปี

3. 41 – 60 ปี

4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัทเอกชน

3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

4. เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา

5. นักเรียน/ นักศึกษา

6. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท

3. 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลอิสาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี

2. 1 - 4 ปี

3. 5 – 9 ปี

4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วจึงทำเป็นเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับศักยภาพการให้บริการมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนน 5 คะแนน
ระดับศักยภาพการให้บริการมาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนน 4 คะแนน
ระดับศักยภาพการให้บริการปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนน 3 คะแนน
ระดับศักยภาพการให้บริการน้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนน 2 คะแนน
ระดับศักยภาพการให้บริการน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนน 1 คะแนน

ปัจจัยการประเมินศักยภาพการให้บริการ	ระดับศักยภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและด้านการปรับปรุงซ่อมแซม					
1. สภาพผิวจราจร และมาตรฐานของถนนในเขตเทศบาล					
2. ประสิทธิภาพของการระบายน้ำของท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล					
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาการก่อสร้างถนนและท่อระบายน้ำ					
4. ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนนและท่อระบายน้ำ					
5. คุณภาพงานก่อสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของเทศบาล					
6. ความปลอดภัยของประชาชนในเขตชุมชนขณะทำการก่อสร้าง					
7. ความรวดเร็วในการตรวจสอบและซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ					
8. ความทั่วถึงของการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ					
9. การอำนวยความสะดวกในขณะปรับปรุงซ่อมแซมถนนและท่อระบายน้ำ ไม่ให้เกิดขวางการสัญจรไปมา					

ปัจจัยการประเมินศักยภาพการให้บริการ	ระดับศักยภาพ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. ประสิทธิภาพของระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาล					
11. ประสิทธิภาพของระบบชะลอความเร็วของรถยนต์ในชุมชน					
ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสถานที่					
12. ความเพียงพอในการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของหมู่บ้านในเขตเทศบาล					
13. ความเหมาะสมของจุดที่ติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้าน					
14. ความรวดเร็วในการขอติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้าน					
15. ความรวดเร็วในการตรวจสอบเมื่อระบบไฟฟ้าชำรุดและขัดข้อง					
16. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะทันทีต่อเหตุการณ์					
17. ความเหมาะสมและเพียงพอของการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน					
18. การปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชนในเขตเทศบาล					
19. การจัดตกแต่งในงานพิธีต่าง ๆ					
20. ความเหมาะสมในการจัดให้มีสวนสาธารณะและสถานที่ออกกำลังกายตามชุมชนต่าง ๆ					
ด้านการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อ ถอนอาคาร					
21. การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมการขออนุญาตมีความเหมาะสม					
22. ความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ					

ปัจจัยการประเมินศักยภาพการให้บริการ	ระดับศักยภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
23. ความเสมอภาค ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
24. การตอบข้อซักถามและการแสดงท่าที ยิ้มแย้มแจ่มใส และกิริยาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
25. การได้รับการอธิบายและคำแนะนำอย่างชัดเจน					
26. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
27. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

ประวัติผู้เขียน

นางสาวณัฐริกา แกมแก้ว เกิดเมื่อวันที่ 10 เดือน เมษายน 2533 ที่อยู่ บ้านเลขที่ 42 หมู่ที่ 10 ตำบลกันทรารมย์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 31160 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีการก่อสร้าง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เมื่อปี พ.ศ. 2557 ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง พนักงานฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง สังกัด กองช่างเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

