

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้สรุปนำเสนอรายละเอียดต่าง ๆ ดังหัวข้อต่อไปนี้ คือ

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. บทบาทหน้าที่ของเทศบาลและการบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกได้โดยการแสดงออกเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น ด้านความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้ (กฤษณ์ มหาวิรุฬห์, 2531 : 38)

ความคิดเห็น เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้น อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้น เจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ ตระหนักก็ได้ (จารอง เงินดี, 2534 : 2)

ความคิดเห็น เป็นส่วนที่มนุษย์แสดงออกโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ (นพมาศ ธีรเวคิน, 2539 : 99)

ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความเห็นโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง ความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้แต่ละคนปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทางทัศนคติ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติ (เสนอ โสภา, 2547 : 19)

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นสามารถที่จะรับรู้ ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความคิดเห็นอาจจะเป็นในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน (จิรายุ ทรัพย์สิน, 2540 : 16)

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะด้วยการพูด หรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้ จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือน้อยก็ตาม (พิชัย คุ้มหรั่ง, 2541 : 17)

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิดของของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยการแสดงออกด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีประสบการณ์ พื้นความรู้และสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (โกศล ประสารทอง, 2545 : 11)

ความคิดเห็น เกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หรือหมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็น คำนวณ อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่พบเห็นจากของจริง ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม กับอีกประการหนึ่งคือ ระบบค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม (Value System and Judgement) เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่ม มีค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละคนจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแตกต่างกัน (Foster อ้างถึงใน ชัยสิทธิ์ ศรีเมฆ, 2545 : 9)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออก หรือการ แสดงความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้อื่นได้รับรู้รวมไปถึงการประเมิน ค่าที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ซึ่งอาจแสดงออกมาในลักษณะของ การพูด การเขียน ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของ แต่ละบุคคล การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ เนื่องมาจาก สถานการณ์ สิ่งแวดล้อม ค่านิยม และประสบการณ์

### ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็น จำแนกออกเป็น 2 ประเภท (สมพร กิจประเสริฐ, 2549 : 7)

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และ ประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความเห็นนี้รุนแรง เปลี่ยนแปลงยาก เป็นต้น
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับ ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับมา จนมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นของ บุคคล ซึ่งได้มีนักวิจัยสรุปไว้ ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ (จำเรียง ภาวิจิตร, 2536 : 248 – 249)

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็น ที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท ผู้มีรายได้น้อย กับผู้มีรายได้สูง เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำที่คำนึงถึงบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพ เดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ของบุคคลเหล่านั้นด้วย
3. กลุ่มกระตือรือร้นหรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความ กระตือรือร้นเป็นพิเศษ อาจก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจงใจให้บุคคล

ที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงข้ามกลุ่มที่เฉื่อยชาที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล มีดังนี้ (โสภา พิสมัย, 2543 : 14- 15)

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง
- ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้มาก มักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล
- ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว
- ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

#### 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพล อย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการรับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล
- กลุ่มสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะ เมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และได้นำปัจจัยส่วนบุคคล มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้

#### การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไปต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้า และการตอบสนอง (สวัสดี เปี่ยมมนัส พตต., 2544 : 8) ซึ่งมีวิธีการวัดความคิดเห็น ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ
2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมาแต่มีข้อจำกัดอยู่ว่า ผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### ความหมายของการบริการ

“การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ปรีชา เมียนเพชร, 2532 : 5)

“บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่อาจจะมีสิ่งของมาประกอบบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น (จิราภรณ์ กนิษฐรัต, 2535 : 9)

การบริการสาธารณะ หมายถึงการใช้บริการสาธารณะว่าเป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งในความหมายนี้ เป็นการชี้ให้เห็นว่าการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542 : 49)

การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะเคลื่อนไหว เป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้นระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนี้การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงการบริการ

หลักการเข้าถึงการบริการ ดังนี้ (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 9)

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่พึงการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536 : 11) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือต้องบริการ ช่องทางการให้บริการ และผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีเป้าหมาย คือ การสร้างความพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่า การดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด

#### หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ มีดังนี้ (กุลชน ธนาพงศธร, 2535 : 303 - 304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

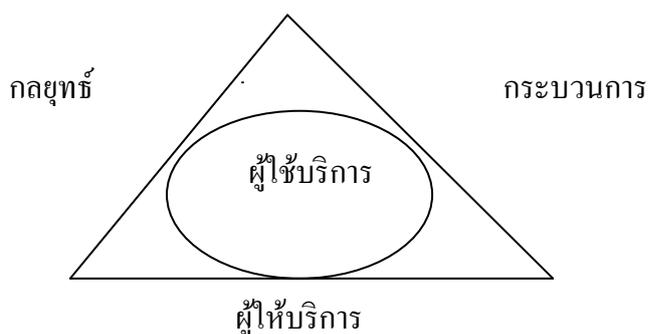
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็น ไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

นอกจากนี้ (อัญญรักษ์ เลิศกุล, 2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการที่เรียกว่า Total Quality Service ( T Q S) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน ซึ่งให้ความสำคัญกับคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมของหน่วยงานไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุ และมุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำ ต้องเป็นเรื่องของใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ โดยได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูป สามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่าองค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle) แสดงด้วยภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงการให้บริการที่ดีตามหลัก สามเหลี่ยมแห่งการบริการ

จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์การบริการ หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดีโดยหลักการพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนผู้เป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

3. ข้าราชการ หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้ สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจาก ข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนา การบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

หลักการให้บริการมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ (ประยูร กาญจนกุล, 2535 : 81)

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ (Parasuman, Zeithal and Barry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535 : 14-15)

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
    - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
    - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
    - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
    - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
  5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
    - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
    - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
    - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
  6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
    - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
    - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
  7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
  8. ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
  9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
    - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
    - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
    - 9.4 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
  10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย
    - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
    - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
    - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
- ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือการให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

## **บทบาทหน้าที่ของเทศบาล และการบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่**

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีพื้นที่อยู่ในเขตชุมชนโดยแบ่งออกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.

2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในการจัดบริการ ไว้ดังนี้

#### อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 มาตรา 50 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูล

ฝอยสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ

#### ค้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ

#### ท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ

#### และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

#### ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการฯ ประกาศ

### โครงสร้างการบริหารราชการของเทศบาล

เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยที่เก่าแก่ที่สุด คือ เริ่มมีการสถาปนามาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก เทศบาลของไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ตามเกณฑ์รายได้ และประชากรในพื้นที่

การจัดโครงสร้างองค์กรของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้ใช้รูปแบบรัฐสภาเป็นหลัก โดยแบ่งโครงสร้าง ออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

(1) สภาเทศบาล เป็นฝ่ายที่คอยควบคุม และตรวจสอบฝ่ายบริหารตามหลักการถ่วงดุลอำนาจของระบบรัฐสภา ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนอยู่ในวาระคราวละ 4 ปี โดยจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

- สภาเทศบาลตำบล	มีสมาชิกทั้งหมด	12 คน
- สภาเทศบาลเมือง	มีสมาชิกทั้งหมด	18 คน
- สภาเทศบาลนคร	มีสมาชิกทั้งหมด	24 คน

สภาเทศบาลจะมีประธานสภาหนึ่งคน และรองประธานสภาหนึ่งคน โดยจะเลือกมาจากสมาชิกตามมติสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล และควบคุมบังคับบัญชารักษาความสงบ รวมทั้งเป็นตัวแทนของสภาเทศบาลในกิจการภายนอก

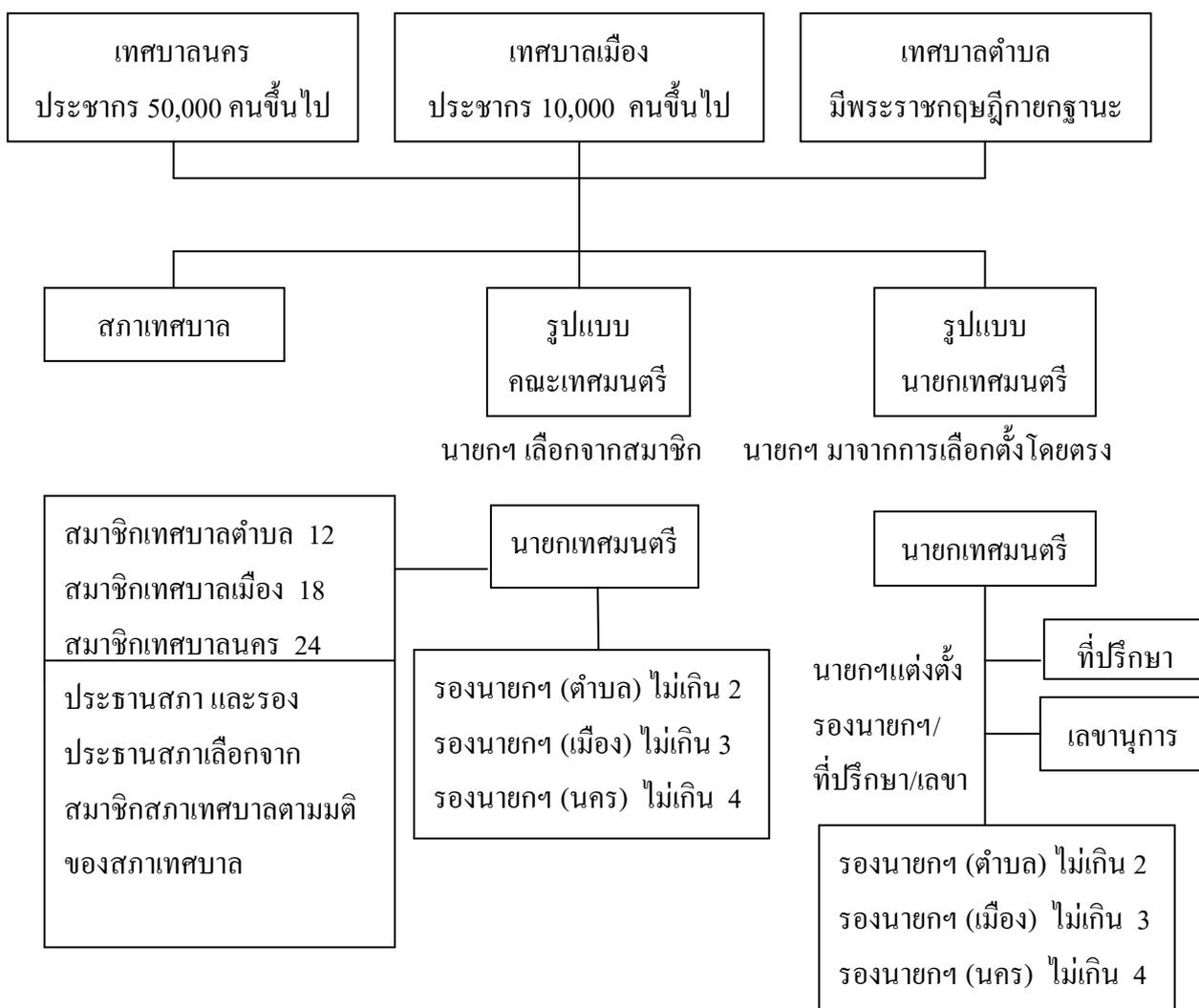
(2) คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี

สำหรับคณะเทศมนตรีตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (รวมทั้งที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2546) ได้กำหนดให้คณะเทศมนตรีประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน มาจากสมาชิกเทศบาลตามความเห็นชอบของสภาเทศบาล และเทศมนตรีอื่น ๆ ตามจำนวนที่กฎหมายระบุ ดังนี้

- เทศบาลตำบล มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน จำนวน 2 คน
- เทศบาลเมือง มีรองนายกได้ไม่เกิน จำนวน 3 คน
- เทศบาลนคร มีรองนายกได้ไม่เกิน จำนวน 4 คน

นอกจากคณะเทศมนตรีแล้ว ในฝ่ายบริหารก็ยังมีพนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้น

**โครงสร้างเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล  
(ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543**



## การบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่

### ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลทำให้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลศรีดอนไผ่ เป็นเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 และต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุราษฎร์เข้ากับเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547

เดิมเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ มีฐานะเป็นสุขาภิบาลศรีดอนไผ่ โดยได้ก่อตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งสุขาภิบาลศรีดอนไผ่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประกาศ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2508 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 82 ตอนที่ 37 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ.2508 โดยมีระยะเวลาในการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล ถึง 34 ปี 1 เดือน 24 วัน

ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่เป็นรูปคน 2 คน ยืนจับมือกันที่ได้ต้นไม้ หมายถึง การร่วมมือกันระหว่างตำบลศรีสุราษฎร์ กับตำบลดอนไผ่ ในการจัดตั้งสุขาภิบาลศรีดอนไผ่ ขึ้น ในปีพ.ศ. 2508 ซึ่งรูปดังกล่าวยังคงใช้เป็นตราประจำเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่จนถึงปัจจุบัน

### ลักษณะที่ตั้ง/อาณาเขตและเขตการปกครอง

#### ลักษณะที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 299 หมู่ที่ 2 ตำบลดอนไผ่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี รหัสไปรษณีย์ 70130 บนเนื้อที่ 6 ไร่ 1 งาน 8 ตารางวา

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลดอนไผ่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี  
 ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลขุนพิทักษ์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี  
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร  
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

#### เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ มีพื้นที่ประมาณ 13.1 ตารางกิโลเมตร หรือ 8,188 ไร่ ลักษณะพื้นที่เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าเลียบคลองดำเนินสะดวก เขตการปกครองเริ่มจากบริเวณ คลองดำเนิน

สะดวก หลักกิโลเมตรที่ 20 ถึงหลักกิโลเมตรที่ 28 และวัดจากgrimคลองออกไปฝั่งละ 500 เมตร โดยประมาณ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอดำเนินสะดวกประมาณ 9 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดราชบุรีประมาณ 30 กิโลเมตร โดยมีพื้นที่ครอบคลุม 3 ตำบล 17 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลดังนี้

- ตำบลประสาธลสิทธิ์ ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาล 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 3, 4 และ 5

- ตำบลคอนไผ่ ประกอบด้วย 7 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาล 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 4, 5, 6, และ 7 (หมู่ที่ 1 ไม่มีประชากรในเขตเทศบาล มีแต่พื้นที่)

- ตำบลศรีสุราษฎร์ ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ซึ่งทั้ง 8 หมู่บ้านมีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาล ตำบลศรีคอนไผ่ทั้งหมด

เทศบาลตำบลศรีคอนไผ่ มีการเปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุราษฎร์ เข้ากับเทศบาลตำบลศรีคอนไผ่ ซึ่งจากเดิมก่อนเปลี่ยนแปลงมีพื้นที่ 8.4 ตารางกิโลเมตร

#### สภาพภูมิประเทศและการตั้งถิ่นฐาน

พื้นที่เทศบาลตำบลศรีคอนไผ่เป็นที่ราบลุ่มมีน้ำหล่อเลี้ยงตลอดปี โดยมีลำคลองดำเนินสะดวกเป็นแหล่งน้ำหลัก และแยกย่อยเป็นคลองซอยและลำประโดง ประมาณ 50 สาย ประชาชนส่วนมากปลูกบ้านเรือนตามริมคลองดำเนินสะดวก และริมน้ำถนนสายดำเนินสะดวก – ตลาดหลักห้า

#### สภาพภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลศรีคอนไผ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอดำเนินสะดวก ซึ่งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ อากาศจะแห้งแล้งในช่วงฤดูหนาว มีฝนตกชุกและความชื้นในอากาศสูงในช่วงฤดูฝน โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 29 องศาเซลเซียส

1. ฤดูร้อน อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุดในเดือนเมษายน ประมาณ 33 องศาเซลเซียส

2. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่วันที่กลางเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนตุลาคม โดยค่าที่อ่านได้สูงสุด 55 มิลลิเมตร

3. ฤดูหนาว อุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุดในเดือนธันวาคม ประมาณ 20 องศาเซลเซียส สำหรับปี 2550 อุณหภูมิต่ำสุดในเดือนมกราคม

4. ทิศทางลมในแต่ละฤดู

ในฤดูร้อนได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมฝ่ายใต้พัดมาปกคลุมพื้นที่แทนทำให้อากาศมีความร้อนอบอ้าวโดยทั่วไป และร้อนถึงร้อนจัดในเดือนเมษายน

ในฤดูฝนได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุมพื้นที่ทำให้ฝนตกในช่วงเวลาดังกล่าวโดยชุกมากที่สุดในเดือนกันยายน- ตุลาคม

ในฤดูหนาวได้รับอิทธิพลจากจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่แผ่มาปกคลุมพื้นที่ทำให้อากาศมีความหนาวเย็นและแห้งแล้ง

### **ประชากรในเขตเทศบาล**

จำนวนหลังคาเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2,810 หลังคาเรือน

จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่ตามฐานทะเบียนราษฎร 12,180 คน

- จำนวนประชากรเพศชายทั้งหมด 5,836 คน

- จำนวนประชากรเพศหญิงทั้งหมด 6,344 คน

### **โครงสร้างองค์กร และอัตรากำลัง**

โครงสร้างหรือการแบ่งส่วนบริหารงานราชการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

1) ฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งเป็นสภาเทศบาล ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาล รวม 12 คน ซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเขตเทศบาล แบ่งเป็น 2 เขตเลือกตั้ง และมีปลัดเทศบาลที่ได้รับการคัดเลือกจากสภาเทศบาล ให้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการสภาเทศบาล

2) ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน ซึ่งนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและควบคุมกำกับการบริหารงานของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยมีปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล

ปัจจุบันเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ มีส่วนงานระดับกอง 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย **สำนักปลัดเทศบาล** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ และงานจัดทำงบประมาณ

**กองคลัง** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษี งานพัฒนารายได้ งานเร่งรัดรายได้ และงานทะเบียนทรัพย์สิน

**กองช่าง** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง การควบคุมอาคาร งานสาธารณสุขปโภค งานสวนสาธารณะ และงานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

**กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ แผนงาน สาธารณสุข งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม งานสัตวแพทย์ งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานรักษา ความสะอาด งานป้องกันควบคุมโรค งานส่งเสริมสุขภาพ และงานเผยแพร่และฝึกอบรม

**กองการศึกษา** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหาร และวิชาการ งานการเงิน งานพัสดุ งาน โรงเรียน งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และการศึกษา นอก โรงเรียน และงานพัฒนาชุมชน

**กองการประปา** มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานผลิตน้ำ งานจำหน่ายและ บริการด้านการติดตั้งน้ำประปา รวมทั้งงานการเงินและบัญชี และงานพัสดุ

**หน่วยงานตรวจสอบภายใน** มีหน้าที่ ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็น และ ข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาล เกี่ยวกับงานการเงินของเทศบาล และควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ เนื่องจากไม่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการจัดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตรง ผู้ศึกษาจึงได้เลือกผลงานวิจัยที่มี ลักษณะคล้ายกัน โดยแยกรายละเอียดตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไว้ดังนี้

### เพศ

ปัจจัยเรื่องเพศที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ เฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ครรชิต อินทร์เมือง (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย ต่อการปรับโครงสร้างการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

คงฤทธิ์ สุขโน (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการให้บริการตาม โครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

คูสิต ทองวิเศษ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานตำรวจชุมชน ตำบล: ศึกษากรณีอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สหัชชัย เรืองรุ่งโรจน์ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีบางกระดี่และบ้านปทุม จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

หัยสิทธิ์ ศรีเมฆ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการกองออกแบบ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

### อายุ

ปัจจัยเรื่องอายุที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ครรชิต อินทร์เมือง (2545) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทยต่อการปรับโครงสร้างการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า อายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

หัยสิทธิ์ ศรีเมฆ (2545) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการกองออกแบบ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ดุสิต ทองวิเศษ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานตำรวจชุมชนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า อายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

สหัชชัย เรืองรุ่งโรจน์ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีบางกระดี่และบ้านปทุม จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

วัชรีย์ สุวรรณเมธา (2545) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีต่อนโยบายการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ลักขณา ทองพูนกิจ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีแนวโน้มการจัดโครงสร้างใหม่ของสำนักงบประมาณ พบว่า เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

### ระดับการศึกษา

ปัจจัยเรื่องระดับการศึกษาที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

สหัชชัย เรืองรุ่งโรจน์ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีบางกระดี และบ้านปทุม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

อ้อมใจ ไกรสังข์ (2546) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการพัฒนาสถานบำบัดพิเศษ ต่องานชุมชนบำบัดของกรมราชทัณฑ์ พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

คุณิต ทองวิเศษ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานตำรวจชุมชน ตำบล: ศึกษากรณีอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ลักขณา ทองพูนกิจ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อแนวโน้มการจัดโครงสร้างใหม่ของสำนักงานประมาณ พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

วัชร สุวรรณเมธา (2545) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีต่อนโยบายการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

#### อาชีพ

ปัจจัยเรื่องอาชีพที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

คุณิต ทองวิเศษ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานตำรวจชุมชน ตำบล: ศึกษากรณีอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า อาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

สหัชชัย เรืองรุ่งโรจน์ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีบางกระดี และบ้านปทุม จังหวัดปทุมธานี พบว่า อาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า อาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

สุภาวดี เกียวมาลี (2547) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการบริการนวดแผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า อาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

#### รายได้

ปัจจัยเรื่องรายได้ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

สุภาวดี เจียวมาลี (2547) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการบริการนวดแผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า รายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ดุสิต ทองวิเศษ (2545) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานตำรวจชุมชน ตำบล : ศึกษากรณีอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า รายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ครรชิต อินทร์เมือง (2545) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย ต่อการปรับโครงสร้างการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า รายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ชัยสิทธิ์ ศรีเมฆ (2545) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการกองออกแบบ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า รายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สรุป จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าสถานภาพส่วนบุคคลมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสถานภาพส่วนบุคคลจึงมีความสำคัญที่แตกต่างกันต่อการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี