



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว
จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดวงพร เทียนถาวร
ธัญญา พากเพียร
สยาม ประจตุทะศรี
มติ นารารมย์
ปาณิสรา ประจตุทะศรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นั้น การดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ตลอดจนขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลส่องดาว ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
จังหวัดสกลนคร

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร	
ผู้วิจัย	อาจารย์ดวงพร	เทียนถาวร
	อาจารย์ธัญญา	พากเพียร
	อาจารย์สยาม	ประจูดทะศรี
	อาจารย์มติ	นารารมย์
	อาจารย์ปานิสร	ประจูดทะศรี
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร	
ปี	พ.ศ. 2563	

บทคัดย่อ

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 4,905 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 ราย ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 7 หมู่บ้าน และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบบวัดมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด

ผลการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.43 งานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมาคือ งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว คิดเป็นร้อยละ 93.35 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 89.30 และ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 88.50

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	5
แนวคิดความพึงพอใจและบริการ	28
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลสองดาว	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรักษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสองดาว	61
สรุปผลการประเมิน	75
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	76
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	76
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	59
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	59
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	59
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	60
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	60
4.6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมและรายด้าน	61
4.7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว	61
4.8 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว	62
4.9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว	63
4.10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสองดาว	64
4.11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ของเทศบาลตำบลสองดาว โดยรวมและรายด้าน	64
4.12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว	65
4.13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว	66
4.14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว	66
4.15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสองดาว	67

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลส่องดาว โดยรวมและรายด้าน	68
4.17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว	68
4.18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว	69
4.19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว	70
4.20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลส่องดาว	71
4.21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ของเทศบาลตำบลส่องดาว โดยรวมและรายด้าน	71
4.22 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว	72
4.23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว	73
4.24 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว	74
4.25 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลส่องดาว	74
4.26 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลส่องดาว	75

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) รูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการที่องค์กรกำหนดให้อำนาจอหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในการปกครองท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัมภา ภาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชนเมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วนการปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป และก่อกวนกับการกระจุกตัวหรือมีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจราชการของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอย่างน้อย

ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ หรือเรียกได้ว่าเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้นแล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจาก การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน

ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึง การบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง การกิจหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่นจึงมีการกำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่นๆ ตามแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลา ปีงบประมาณ

การปกครองท้องถิ่นจํานวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง ในจังหวัดสกลนครรวม 141 แห่ง แบ่งออกเป็น 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง 2) เทศบาล 66 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง และ เทศบาลตำบล 65 แห่ง) และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558)

เทศบาลตำบลสองดาว เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและจะต้องกำหนดเป้าหมายคุณภาพ การให้บริการเช่นเดียวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในจังหวัดสกลนครตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและกรอบงานตามภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และ มีความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนาเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันให้ท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลง ได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน สังคม เศรษฐกิจภายในชุมชนให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่ การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเทศบาลตำบลสองดาว

ดังนั้น เพื่อเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำนักงานเทศบาลตำบลสองดาว จึงได้มอบหมายให้ คณะผู้วิจัยทำในนามของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนครดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลสองดาว เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจงานบริการจากประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว อันเป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และดำเนินการรายงานผลความพึงพอใจให้กับเทศบาลตำบลสองดาวทราบต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาวในเขตพื้นที่ครอบคลุม 7 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงาน และเพื่อการวางแผน การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลสองดาว ในด้านต่าง ๆ ตามผลการประเมินต่อไป

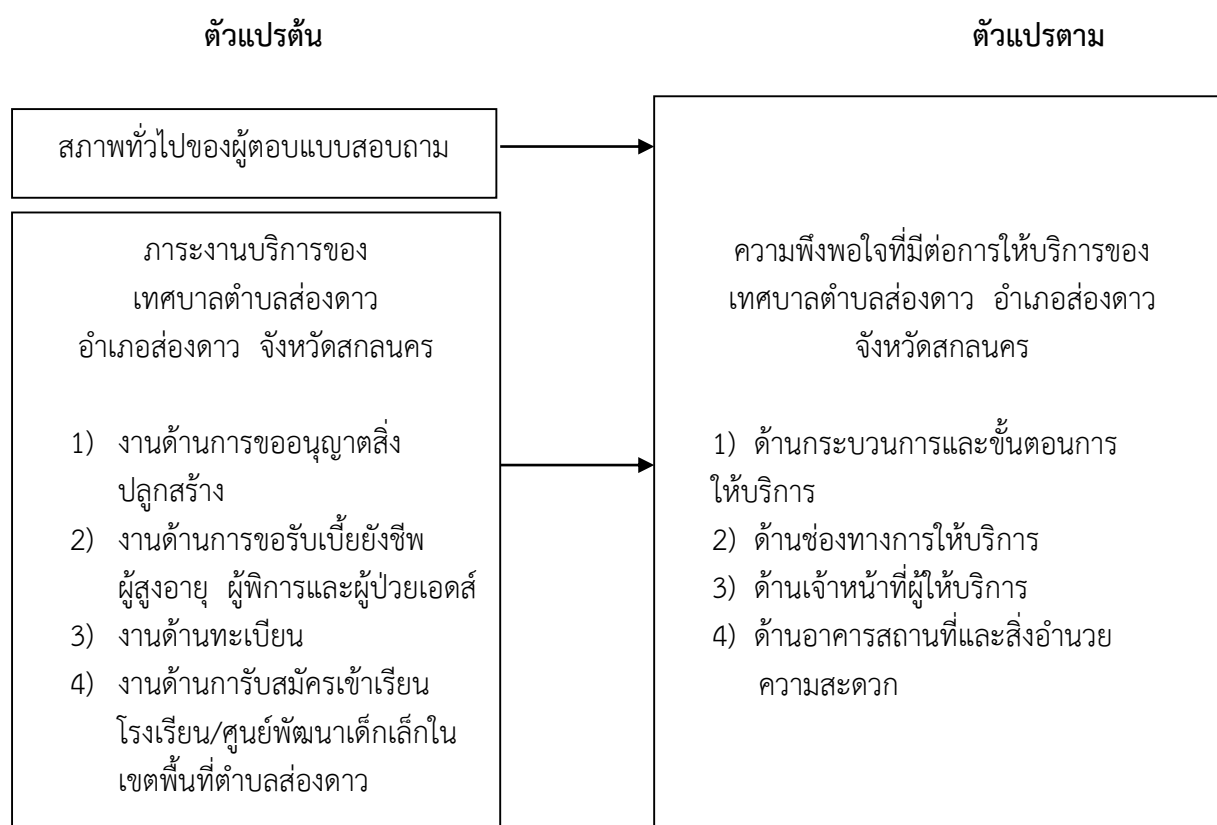
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ในการให้บริการรวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.5 นิยามศัพท์

การให้บริการของเทศบาลตำบล หมายถึง การให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบล ส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ปรากฏออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจที่อาจแสดงออก หรือไม่แสดงออก ต่อการให้บริการเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

1.6.2 นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดความพึงพอใจและการบริการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประวัติความเป็นมาการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

วิชชุร นาคชน (2550: 11-17) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจงานแก้ไขปัญหาต่างๆของชุมชนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการเมืองของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

2.1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึงกับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้ในแง่ของขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรือนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งในแง่นี้เป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นโดยจำแนกความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น 2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

2.1.1.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นซึ่งอาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้น จึงย่อมมีความห่วงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้ย่อมมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้น จึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเนื่องจากสิ่งเหล่านี้คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้น จึงน่าจะมีความรัก ความห่วงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตักตวงได้ยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการด้านสาธารณูปโภคความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นเป็นต้น

เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกัน เช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง

2.1.1.2 ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักเกณฑ์พื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่านอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของตนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น

2. ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นนอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจาก เป็นแหล่งทรัพยากร เป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิต ตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมซึ่งส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน รวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539:26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

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

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะเป็นโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

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

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

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

2.1.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

2.1.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็น

ส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

2.1.3.2 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดค่านิยมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง”

มาตรา 16 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจและ หน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 และ 68 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม จนถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2556) และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

6. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและ
สาธารณสถานอื่น (มาตรา 16(23))

7. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต
และทรัพย์สิน (มาตรา 16(30))

**ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้**

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

**ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้**

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

**ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่
เกี่ยวข้องดังนี้**

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

ด้านการสาธารณสุข และสุขภาพอนามัยของประชาชน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67(3))
2. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16(19))
3. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและ
สาธารณสถานอื่นๆ (มาตรา 16(23))

**ด้านการบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและหน้าที่อื่นๆ มีภารกิจ
ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**

- (1) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม
ความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67(9))
- (2) การผังเมือง (มาตรา 68(13)), (มาตรา 16(25))
- (3) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพประชาชน (มาตรา 16(15))
- (4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16(16))

- (5) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16(16))
- (6) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16(22))
- (7) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16(26))
- (8) การดูแลที่สาธารณะ (มาตรา 16(27))
- (9) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))
- (10) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

(มาตรา 16(31))

2.1.4 การจัดตั้งและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเมืองคํประกอบที่สำคัญคือ 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน 2) สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น 3) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่องค์กรปกครองในท้องถิ่น และ 4) มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

รูปแบบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ในระดับสากลแม้จะมีความหลากหลายในการจัดองค์กร / รูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่โดยทั่วไปอาจสรุปได้ว่า มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ

(1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร ได้แก่การบริหารมหานครต่างๆ อาทิ โตเกียว นิวยอร์ก ลอนดอน กทม. ฯลฯ

(2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง อาทิ เทศบาล หรือ County

(3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก / ชุมชนชนบท อาทิ Village ของสหรัฐอเมริกา หรือ อบต.ของ ไทย

2.1.4.1 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ระดับคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล โดยมีโครงสร้างองค์กรคือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ มีอำนาจอิสระ ที่จะปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ตนเอง ตามที่กฎหมายบัญญัติ เมืองคํกรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "เทศบาล" เป็น ครั้งแรก พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ปรับปรุง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2486 ให้มีความเหมาะสม ในเรื่องเกณฑ์การจัดตั้ง ส่วนโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีเช่นเดิม ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล และกำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับของเทศบาล

พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกจากกฎหมายของเทศบาล แต่สภาจังหวัดยังไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรท้องถิ่นตามกฎหมาย ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของบุคคลในท้องถิ่น และเป็นสภาที่ปรึกษาแก่กรมการจังหวัดตามที่กำหนดแยกสภาจังหวัดออกจาก พ.ร.บ. ของเทศบาล แต่ยังไม่เป็นฐานะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จัดตั้ง "สุขาภิบาล" เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนอกเขตเมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง ราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4

ตร.กม.เกิดสุขาภิบาลรูปแบบใหม่ โดยผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิม ตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไปพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2476 เพิ่ม "สุขาภิบาล" เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครอง ท้องถิ่น พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 11 มี.ค. 2542 แก้อาณัติของสมาชิกสภาเทศบาลจาก 5 ปี เหลือ 4 ปีเพิ่มเติมลักษณะของสภาเทศบาลการพ้นจากสมาชิกภาพสมาชิกสภาเทศบาล การถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาล โดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งเพิ่มอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เกิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่เรียกว่า "องค์กรบริหารส่วนจังหวัด" (อบจ.) ประกอบด้วย "สภาจังหวัด" และ "ผู้ว่าราชการจังหวัด" สภาจังหวัดทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร และควบคุมฝ่ายบริหาร ต่างจากสภาจังหวัดเดิมตาม พ.ร.บ. สภาจังหวัดปี 2481 ที่เป็นเพียงสภาที่ปรึกษาเท่านั้นเกิด อบจ. ที่เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เต็มรูปแบบมากขึ้น พระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อบจ.เป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น เขต อบจ.ได้แก่เขตจังหวัดโครงสร้างประกอบด้วยสภา อบจ. และนายก อบจ. อำนาจหน้าที่เน้นหนักการจัดทำแผนพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาสภาพตำบลและท้องถิ่นอื่นมีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้นทำนองเดียวกับ อบต. พนักงานส่วนจังหวัดเดิมเปลี่ยนเป็นข้าราชการ อบจ.พระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพิ่มเติมสาระสำคัญดังนี้เหตุแห่งการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (สจ.) นายกและรองนายก อบจ.เพิ่มหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีเพิ่มเติมให้ราษฎรเข้าชื่อเสนอประธานฯให้ออกข้อบัญญัติ อบจ.ได้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดระเบียบการบริหารระดับตำบลใหม่ มีสภาตำบลเพียงรูปแบบเดียว ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และหน่วยการปกครองท้องถิ่น จนกระทั่งปี 2518 สภาตำบลมีคณะกรรมการสภาตำบล เป็นองค์กรบริหาร มีกำนันเป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ราษฎรเลือกหมู่บ้านละ 1 คน เป็นกรรมการ ปลัดอำเภอ/พัฒนากร เป็นที่ปรึกษา ครุประชากรเป็นเลขานุการอบต. ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกยกเลิก มีเพียงสภาตำบล จึงไม่มีสภา มีเพียงคณะกรรมการสภาตำบลเป็นองค์กรบริหาร พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 สภาตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างการบริหารใช้รูปแบบกรรมการ สมาชิกประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ฯ และสมาชิกจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน อยู่ในวาระ 4 ปี เกิดสภาตำบลที่มีอำนาจอิสระมากขึ้น และ อบต.ที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมบูรณ์แบบสภาตำบลมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 1.5 แสนบาท 3 ปี ย้อนหลัง ให้จัดตั้งเป็น อบต. ซึ่งมีทั้งสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต. ที่สมาชิกเลือกกันเอง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พ.ค. 2542 มีสาระสำคัญเพิ่มเติมดังนี้โครงสร้างสภา อบต.ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน ตัดสมาชิกที่เป็นโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบลออกไป ฝ่ายบริหาร อบต. ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร 1 คน กรรมการบริหาร 2 คนให้มีการยุบรวมสภาตำบล/ อบต. ในเขตอำเภอเดียวกันได้เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ บำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยว การผังเมืองโครงสร้างและการบริหารงานของ อบต. สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

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

2.1.4.2 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 4 ประเภท (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558 ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558) ได้แก่

- | | |
|---|------------|
| 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด | 76 แห่ง |
| 2) เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่ | |
| 2.1 เทศบาลนคร | 30 แห่ง |
| 2.2 เทศบาลเมือง | 178 แห่ง |
| 2.3 เทศบาลตำบล | 2,233 แห่ง |
| 3) องค์การบริหารส่วนตำบล | 5,334 แห่ง |
| 4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา | |

โดยการปกครองท้องถิ่นจํานวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบทั่วไป ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัด มีพื้นที่รับผิดชอบเต็มพื้นที่ของจังหวัด อำนาจหน้าที่หลักประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่และแบ่งสรรเงินให้แก่ สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดนั้นๆ ฯลฯ การจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในขณะนี้ เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยองค์กรที่สำคัญ 2 องค์กร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายบริหาร องค์กรทั้งสองมีลักษณะ และวิธีดำเนินงาน โดยสรุปได้ ดังนี้

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งจะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้นจะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละจังหวัด โดยกำหนดจากหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

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

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร รวมทั้งควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหาร

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้นำองค์การ และมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ทั้งมีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย และยังสามารถแต่งตั้งเลขานุการและที่ปรึกษาเพื่อช่วยบริหารกิจการแต่ต้องรวมกันแล้วไม่เกิน 5 คน ทั้งนี้คณะผู้บริหารที่นายกฯ แต่งตั้งจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาฯ โดยนายกฯ จะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

เทศบาล

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

ประยัต หงส์ทอง (2526) ได้สรุปเกี่ยวกับเทศบาลไว้ดังนี้ “บรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ นับว่าเทศบาลเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นหน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญ นานาประเทศต่างประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็น “เครื่องมือ” ที่สำคัญในการปกครองประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาล

มีความสำคัญในฐานะสถาบันที่มี “ ความจำเป็น ” สำหรับการปกครองประเทศของบรรดาประเทศที่พัฒนาทั้งหลาย”

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

1. **เทศบาลตำบล** ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามดุลยพินิจของรัฐบาล โดยกฎหมายมิได้กำหนดไว้ว่าจะต้องมีจำนวนราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเป็นเท่าใด ดังนั้น ท้องถิ่นใดที่รัฐบาลเห็นสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลก็สามารถกระทำได้ตามความเหมาะสม

2. **เทศบาลเมือง** มี 2 ชนิด ได้แก่

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง แม้ว่าในปัจจุบันศาลากลางของบางจังหวัดอาจย้ายออกไปนอกเขตชุมชนเมืองไปตั้งในบริเวณศูนย์ราชการก็ตาม บริเวณที่ตั้งของศาลากลางใหม่นั้นจะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้ แต่อาจตั้งเป็นเทศบาลนครได้ ถ้ามีประชากร รายได้ท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของเทศบาลนคร

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

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

โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **สภาเทศบาล** ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และ **นายกเทศมนตรี** ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 **สภาเทศบาล** ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลแต่ละประเภทจะมีสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน คือ

เทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน

เทศบาลเมือง มีสมาชิกสภาเทศบาลเมือง จำนวน 18 คน

เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาลนคร จำนวน 24 คน

อนึ่ง ในการกำหนดเขตเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลนั้น **เทศบาลตำบล** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 12 คน สำหรับ **เทศบาลเมือง** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 3 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 18 คน และ **เทศบาลนคร** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 4 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 24 คน สำหรับคุณสมบัติสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยการเกิด และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ดิฉิยา

เสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร ฯลฯ ทั้งนี้สมาชิกสภาเทศบาลจะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

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

2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

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

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

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ประกอบด้วยรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง จัดให้ราษฎรได้มีการศึกษาอบรมส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

ในส่วนของ**เทศบาลเมือง** นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับเทศบาลตำบลแล้ว ยังต้องมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

สำหรับ**เทศบาลนคร**นั้น นอกจากจะมีหน้าที่เหมือนกับเทศบาลเมืองแล้วยังต้องมีหน้าที่เพิ่มอีกดังนี้

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด และเป็นองค์กรปกครองที่ถือได้ว่ามีอำนาจหน้าที่ที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของประชาชนได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันการจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลใน 3 ส่วน ได้แก่ โครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญโดยสรุปได้ดังนี้

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ โดยสมาชิกสภาฯ จะมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ถ้า อบต. ใดมีเพียง 1 หมู่บ้านกฎหมายให้เลือกสมาชิกสภาฯ ได้ 6 คน และในกรณีที่ อบต. ใดมี 2 หมู่บ้านก็กำหนดให้แต่ละหมู่บ้านเลือกสมาชิกสภาได้หมู่บ้านละ 3 คน ดังนั้นจำนวนสมาชิกสภาฯ จะมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป สภา อบต. จะเลือกสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นประธาน อบต. และอีก 1 คน เป็นรองประธาน อบต. และจะเลือกปลัด อบต. หรือสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นเลขานุการของสภาฯ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยผู้สมัครสมาชิกสภาฯ จะต้องมีความสมบูรณ์ทุกประการ เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขต อบต. ที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ติดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย ทุจริต เป็นกษัตริย์สมณนิกาย พหุหรืออนิกาย อยู่ระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังโดยหมายศาล เคยถูกให้ออก ปลดออกหรือให้ออกจากการราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่ เป็นต้น

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และหน้าที่ด้านการควบคุมฝ่ายบริหาร และหน้าที่ด้านการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และที่มบริหารงาน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ของ อบต. นั้นๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารกิจการของ อบต. สามารถจัดตั้งที่มบริหารของตนได้ ประกอบด้วย รองนายก อบต. เพื่อช่วยเหลืองานบริหารได้ไม่เกิน 2 คน และตั้ง

เลขานุการนายก อบต. ได้ 1 คน ทั้งนี้รองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต. จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาฯ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. จะต้องมีความสมบูรณ์ตามข้อกำหนดที่กำหนด เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ฯลฯ รวมทั้งจะต้องไม่เป็นผู้มีคุณสมบัติต้องห้าม เช่น ติดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ เป็นภิกษุสามเณร นักบวช ฯลฯ

ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล นายก อบต. มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลที่เป็นฝ่ายประจำ และก่อนที่จะเข้ารับหน้าที่นายก อบต. จะต้องแถลงนโยบายบริหารกิจการ อบต. ต่อสภาฯ โดยไม่มีการลงมติ และจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ตนได้แถลงไว้ต่อสภาฯ เป็นประจำทุกปี ในการบริหารกิจการของ อบต. นั้นกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ไว้ดังนี้ กำหนดนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สิ่ง อนุญาต หรืออนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต. วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างของ อบต.

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ดีที่สุด รวมทั้งมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้เป็นอย่างดี การทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้จะสำเร็จโดยสมบูรณ์ได้นั้น อบต. จะต้องมีความอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ดังนี้

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5)

พ.ศ. 2546

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

นอกจากนี้ อบต. อาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และ มีอำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณสุข ปศุสัตว์ ก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (มาตรา 16)

2.1.5 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

2.1.5.1 บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

ประธาน สุวรรณมงคล (2540, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่างๆจะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมแต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้างๆโดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่งจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิ เช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึง การส่งเสริมด้านอาชีพการสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่นร่วมกัน กำหนดโดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภค และการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้น มิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิ เช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาความยากจน คณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้น มาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพ และสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วยอาทิเช่นการตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

โดยบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานการสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพดังนั้น บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

- 1) การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
- 2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
- 3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่

2.1.6 แนวทางการติดตามประเมินผล

กรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 29 กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนา เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วรายงานผล และเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการติดตามและประเมินผลความสอดคล้อง และความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการติดตาม และประเมินผลโครงการพัฒนาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการตามแผนดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่สอดคล้องกับพันธกิจ ซึ่งสามารถนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือไม่ และโครงการพัฒนานั้นประสบความสำเร็จตามกรอบการประเมินผลระดับใด

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ร่วมประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาสามปีและประเมินผลโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนา สามปี ดังนี้

การกำหนดกรอบ แนวทาง และวิธีการ ในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาอาจกำหนดแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ดังนี้

- 1) ความสอดคล้อง (Relevance) ของยุทธศาสตร์ แผน และกลยุทธ์ที่กำหนด
- 2) ความเพียงพอ (Adequacy) ของทรัพยากรเพื่อกำหนดกิจกรรมของหน่วยงาน
- 3) ความก้าวหน้า (Progress) กิจกรรมที่กำหนดไว้ตามแผน โดยมีการติดตามผล

(Monitoring)

4) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับทรัพยากรที่ใช้โดยมีการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation)

5) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการศึกษาถึงผลที่ได้รับ (Effect)

6) ผลลัพธ์และผลผลิต (Outcome and Output) เป็นการศึกษาประเมินผลประโยชน์ที่เกิดจากการทำกิจกรรมที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการ และการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม

การประเมินผลกระทบเป็นการศึกษาผลที่ได้รับรวมยอด (Overall Effect) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น อำนาจแนวทางทั้งหมดที่กำหนดมาใช้หรืออาจเลือกใช้ในบางแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีก็ได้ โดยอย่างน้อยต้องสามารถประเมินความสอดคล้องและสามารถวัดความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของแผนพัฒนาสามปีได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการฯ จะพิจารณา

การกำหนดกรอบแนวทางและวิธีการในการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปี อาจกำหนดแนวทางดังนี้

1) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือ การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation)

2) การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)

3) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation)

ขั้นตอนที่ 2 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลาของแผนพัฒนาสามปี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 3 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการพัฒนาตามแผนดำเนินงานจนสิ้นสุดโครงการฯ

ขั้นตอนที่ 4 รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและผลการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัด พร้อมประกาศผลการติดตามและประเมินผลให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ขั้นตอนที่ 5 คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นอาจให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะในรายงานการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและโครงการพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัดได้

ระเบียบ วิธีการในการติดตามและเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ผู้เข้าร่วมติดตามและประเมินผล ได้แก่ คณะกรรมการติดตามและประเมินผล ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับการแต่งตั้ง ผู้มีส่วนได้เสียในท้องถิ่นนั้นๆ

2. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการติดตามประเมินผล เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดขึ้นซึ่งมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ความจำเป็นสำคัญในการนำมาหาค่าผลของประโยชน์ที่ได้รับจากแผน ยุทธศาสตร์ อาจเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ แบบวัดความรู้ แบบบันทึกข้อมูล แบบวัดความรู้ แบบบันทึกการสังเกต แบบตรวจสอบ บันทึกการรายการ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ หรือการหาผลสัมฤทธิ์โดยรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นนั้น ๆ

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

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

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

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการอีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ

กรรมการตามข้อ 28 ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้ โดยมีอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบข้อ 29 ดังนี้

- 1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- 2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- 3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อย ปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

- 4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ข้อ 30 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- (1) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนด ขอบข่าย และรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่น

(2) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงาน
 (3) หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล
 (4) ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล รายงานผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผล เพื่อ ประเมินผลการรายงานผลเสนอความเห็นผู้บริหารท้องถิ่น

(5) ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 31 เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

การติดตาม (Evaluation)

การติดตามนั้น จะทำให้เราทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการได้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนสามปี ถึงระยะใดแล้ว ซึ่งเทคนิคอย่างง่ายที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามได้ เช่น Gant Chart ที่จะทำให้หน่วยงานสามารถติดตามได้ว่าการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาสามปีมีการดำเนินการในช่วงใด ตรงกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ แผนปฏิบัติการก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานดังได้กล่าวมาแล้ว

การประเมินผล (Evaluation)

การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ใน 2 ระดับ คือเกณฑ์การประเมินหน่วยงาน และเกณฑ์การประเมินโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน

ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 22 ตัวชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement)

เป็นการประเมินความสำเร็จโดยพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยเป็นการประเมินผลขององค์กร 2 ส่วน คือ ผลในภาพรวมและระดับปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนทราบอย่างกว้างขวาง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน อาจเป็นทุกไตรมาส หรือผลการดำเนินงานประจำปี สัมฤทธิ์ผลรวมถึงการดำเนินงานที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ผลผลิตในภาพรวม (Overall outputs) เป็นการประเมินผลผลิตเทียบกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายรวมขององค์กร ในสายตาของสมาชิกขององค์กร และประชาชนผู้รับบริการ การประเมินผลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) และมีปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมของภายนอกองค์กร

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

เกณฑ์ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ

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

เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ

1. **สมรรถนะของหน่วยงาน** เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
2. **ความทั่วถึงและเพียงพอ** พิจารณาถึงความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วนของการให้บริการทั้งในด้านกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและระยะเวลาที่บริการ
3. **ความถี่ในการให้บริการ** เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลาว่ามีความสม่ำเสมอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่
4. **ประสิทธิภาพการให้บริการ** เป็นการชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการบริการไว้เป็นแนวทาง

4. เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ

- 1) **พันธกิจต่อสังคม** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงภารกิจของหน่วยงานที่มีต่อสังคม พิจารณาได้จากวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงานของหน่วยงาน
- 2) **ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ** เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย
- 3) **การให้หลักประกันความเสี่ยง** เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญเพื่อให้หลักประกันว่าประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความคุ้มครองและหรือการชดเชยจากหน่วยงานหากมีความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- 4) **การยอมรับข้อผิดพลาด** เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จะยอมรับต่อสาธารณชนในกรณีเกิดความผิดพลาดในการบริหารหรือการปฏิบัติงาน

5. เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ

- 1) **การกำหนดประเด็นปัญหา** การกำหนดประเด็นปัญหาที่มาจากประชาชนผู้รับบริการ และมีการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ
- 2) **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นตัวชี้ถึงระบบเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
- 3) **มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา** เป็นตัวชี้วัดถึงความพร้อมในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนผู้รับบริการที่มีทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งเปิดกว้างให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
- 4) **ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา** เป็นตัวชี้วัดการตอบสนองในการแก้ไขปัญหา การให้ความสำคัญและการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ไม่ละเลยเพิกเฉยต่อปัญหา

6. เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการ คือ

- 1) **ระดับความพึงพอใจ** เป็นตัวชี้วัดความเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน
- 2) **การยอมรับหรือคัดค้าน** เป็นตัวชี้วัดระดับการยอมรับมาตรการ นโยบายของหน่วยงาน ซึ่งพิจารณาจากสัดส่วนการยอมรับหรือคัดค้าน เนื่องมาจากผลกระทบของนโยบายของหน่วยงาน

7. เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) **ผลกระทบภายนอก** เป็นตัวชี้วัดว่าหน่วยงานก่อให้เกิดผลกระทบซึ่งสร้างความเสียหายจากการดำเนินงานแก่ประชาชนหรือไม่ โดยอาจวัดจากขนาดและความถี่จากการเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การก่อสร้างถนนขวางทางน้ำหลากทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมใหญ่
- 2) **ต้นทุนทางสังคม** เป็นตัวชี้วัดผลเสียหายที่สังคมต้องแบกรับ เช่น ค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูบูรณะความเสียหายที่เกิดขึ้น

เกณฑ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะเป็นการพิจารณาเกณฑ์รวม (Multiple criteria and indicators) และสามารถใช้เป็นกรอบหรือเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์สุดท้ายและผลกระทบในการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับการบรรลุผล และการสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย สำหรับค่าตัวแปร (Attributes) อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

- (1) **ระดับการบรรลุเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม
- (2) **ระดับการมีส่วนร่วม** เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าความร่วมมือของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อย

เพียงใด และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจาก จำนวน ประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

(3) ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของ ประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

(4) ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุ เป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการด้วยหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการ เปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้น และระยะยาว

เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและหน่วยงาน ในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้ มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ คือ

(1) คุณภาพชีวิต เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากร กลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ สุขอนามัย สภาพแวดล้อมของ ครัวเรือนชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือน หรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผล กระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

(2) ทศนคติและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติ และความเข้าใจของ ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และ ทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

(3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากขึ้น การ ปฏิบัติการใช้ยวดยานโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการ ซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพัตมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับ ความ ต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่ แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไข ปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

(2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการ นำมาใช้ตลอดช่วง ระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

(3) **ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ ค่าร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

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

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

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

เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)

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

(1) **ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ** เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อยในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรในทุกสาขาอาชีพ

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

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

เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

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

(2) **ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งสร้างภาระให้กับประชาชนและชุมชนโดยรอบที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคม (Social costs) ที่ต้องเสียไป อาทิ พื้นที่การเกษตรที่ถูกน้ำท่วมเสียหายจากโครงการสร้างเขื่อน

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

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตาม และประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัตร ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composit indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป

2.2 แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง “ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ” (จรรยาไชยศรี และคณะ, 2537 อ้างใน สุนารี แสนพยุห์, 2557)

ในขณะที่ราณี เขาวปรีชา (2538) อ่างในสุนารี แสนพยุห์ (2557) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

“ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความใจต่างๆ และทศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก”

ความพึงพอใจโดย อุทัย หิรัญโต (2523) ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เกิดความสุข”

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

ขณะเดียวกันที่การศึกษาในต่างประเทศโดย Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ และ Mullins (1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติ ความคาดหวัง หรือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งต่างๆ เมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการของตน ทั้งในระดับความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการแสดงออกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

ความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกเมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ดังนั้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สามารถนำมาอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้จากลำดับความต้องการทั้งหมด อันเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต และอาจรวมถึงเป็นความต้องการที่ได้รับกระตุ้นด้วยอวัยวะสัมผัส ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนี้ตลอดไป

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือความรู้สึกมั่นคง (Safety of Security) โดยทฤษฎีนี้อธิบายถึงการสังเกตความต้องการได้ตั้งแต่การเป็นทารก และในเด็กเล็กที่ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น แม้เติบโตสู่วัยทำงานก็ยังมี การตอบสนองต่อความต้องการด้วยการทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองทรัพย์สิน สิทธิ และรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น นักบัญชี นักประกัน แพทย์ ตำรวจ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาชีพเหล่านี้ในสังคมคือการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความรัก และความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองว่าตนมีความปลอดภัย และมีความมั่นคงแล้ว จึงมีความต้องการในขั้นต่อมา คือ ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในครอบครัว และในสังคมที่อยู่ ทฤษฎีนี้ได้ อธิบายว่าหากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะมีความรู้สึกถึงความคับข้องใจ และทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวไม่ได้ตามมา เพราะรู้สึกไม่ได้รับความรัก

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อรู้สึกว่าได้รับความรัก และความเป็นเจ้าของแล้วก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการที่ไม่อยากความรักลดลง นั่นคือ ความรักและความเป็นเจ้าของจะยืนานหากมนุษย์ได้รับการนับถือยกย่อง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง จึงเป็นความต้องการขั้นต่อมาจากรัก และความเป็นเจ้าของ โดยมีความต้องการได้รับยกย่องนับถือทั้งจากตนเอง และผู้อื่น เป็นความต้องการมีอำนาจ มีเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ชื่นชม การได้รับสนองความต้องการในขั้นนี้จะทำให้ตนรู้สึกมีคุณค่า

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ความต้องการเข้าใจตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง นั้น เป็นความปรารถนาในทุกสิ่งว่าจะสามารถได้รับอย่างเหมาะสม และทำให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นเหตุให้มนุษย์จะใช้พลังอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดเพื่อปรับปรุงตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จอันสูงสุดได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ หรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โดยสรุปแล้วสามารถนำมาอธิบายในการศึกษาครั้งนี้ ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับการตอบสนองจากบริการนั้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะส่งผลให้การแสดงออกซึ่งความพึงพอใจมีระดับแตกต่างกันตามลักษณะของงานบริการหรือการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการกระตุ้น อาทิเช่น ของ เพทาย คัมคำมี (2546) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศทางบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีทิศทางใดๆ ต่อสิ่งเร้านั้น” สอดคล้องกับ กิตติมา ปรีดีดิกล (2546) สรุปว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตน” ในขณะที่ ประชากร พัฒนากุล และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณะนั้น ประชาชนจะมีการให้ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเมื่อการให้บริการ นั้น มีลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมรวดเร็ว และทันเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า(เบญจวรรณวรรณวิสุข, 2556)

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ในการศึกษาลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในฐานะผู้รับบริการ ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เข้ามามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อย หรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ในขณะที่ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาในอดีตแสดงออกมาในหลายลักษณะ อาทิเช่น อัจฉนา โทบุญ (2549) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้น ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารเวลาที่ใช้ในการบริการความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ความสะดวกจากอาคารสถานที่บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในขณะที่ สุทธิปัญญา (2535) แสดงให้เห็นว่า ในภาคบริการของเอกชนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์จะแสดงความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกที่ดีที่ชอบพอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับบริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ นั้น ประชาชนผู้รับบริการนอกจากแสดงความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ แล้ว อมรรักษ์สัจ (2536) ยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจ นั้น ยังสามารถนำมาใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ เพราะนอกจากต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของรัฐตามภารกิจแล้ว การให้บริการ นั้น ต้องเป็นการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนอีกด้วยอย่างไรก็ตาม ลักษณะของความพึงพอใจหรือความพอใจที่แสดงออกมา นั้น ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการของแต่ละบุคคล และลักษณะของการให้บริการของผู้ให้บริการเช่นกัน

2.2.3 แนวคิดพื้นฐานของความพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

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

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นผู้ได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อธยาศัยที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

โดยที่พื้นฐานของความพอใจดังกล่าวนำไปสู่การพิจารณาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพื้นฐานเหล่านั้นฐิตินันต์ เดชะคุปต์ (2538, อ้างถึงใน กมล กิจจักษ์, 2545) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลลัพธ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ์ น้ำว่าและ ศิริวิมล วันทอง (2550:27-28) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือ

บริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการใช้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

ในขณะที่ สันตติ เสริมศรี (2539:24-37) สรุปว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการที่สำคัญ ๆ เพียง 5 ประการได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม ลักษณะพื้นฐานของความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยสรุปแล้วได้ถูกนำมาพิจารณาในด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการบริการ และการส่งเสริมหรือการแนะนำบริการอันนำมาสู่การอำนวยความสะดวกในการบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538:5)อธิบายว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะทำให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจ ของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

ในขณะที่ผู้รับบริการจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจที่ตนควรให้ในการรับบริการนั้นได้ อาจต้องพิจารณาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน โดยที่ Millet (1954, p. 4 อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์,

2536, หน้า 14) กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า “ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค (Equitable Service) 2) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) 3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น 4) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป”

2.2.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

ชานันท์ ถั่วคู่ (2545:10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้น หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น เบญจวรรณวรรณวิสุข (2556) จึงได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะท้องถิ่นในระดับของเทศบาลไว้ดังนี้ “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่างๆ และเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนอง ประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ”

โดยที่การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมดำเนินงานและการบริหารงานของฝ่ายปกครองที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการนั้นจัดทำขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เกี่ยวข้องกับการกินอยู่ดีอันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารกิจกรรมบริการสาธารณะต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งในด้านความทั่วถึงในทุกกลุ่ม ด้านพื้นที่ และด้านสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ โดยเฉพาะความความหวังที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

ในขณะที่การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริการประชาชน อาทิเช่น ถาวรโพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงในวิระชัยจุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 11) กล่าวว่า “ความหมายของการบริการประชาชนหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและ

เอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐจะมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกับงานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐโดยรวมทั้งระบบ”

2.3 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

การศึกษาและสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังนี้

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลส่องดาว มี 2 ตำบลดังนี้

(1) ตำบลส่องดาว ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1	บ้านส่องดาว
หมู่ที่ 2	บ้านธวัชชัย
หมู่ที่ 4	บ้านโคกกลาง
หมู่ที่ 9	บ้านโนนสะอาด
หมู่ที่ 10	บ้านหนองแดง
หมู่ที่ 11	บ้านหนองแซง

(2) ตำบลปทุมวาปี ประกอบด้วย

หมู่ที่ 7	บ้านโพนสว่าง
-----------	--------------

สำนักงานเทศบาลตำบลส่องดาว

ตั้งอยู่ที่ หมู่ 199 หมู่ 2 ตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

- โทรศัพท์ 042 – 786068

- โทรสาร 042 – 786068

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของเทศบาลมีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 34% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 60 % พื้นที่หน่วยงานของรัฐ 5% ที่ตั้งสถานศึกษา 1% มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตก ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส และร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศค่อนข้างหนาว อุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 4 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	2	แห่ง	สระน้ำ	3	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำธาร	-	แห่ง	บ่อบาดาล	15	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	-	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้มที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ ส่วนมากจะเป็นต้นไม้เพื่อการเกษตร เช่น ยางพารา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 13 ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 9 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลสองดาว ในปี พ.ศ. 2557 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 2,470 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,558 คน คิดเป็นร้อยละ 69.42 ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลส่องดาวตั้งอยู่ที่อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 22 (สกลนคร – อุดรธานี) ประมาณ 109 กิโลเมตร การติดต่อกับจังหวัดใช้ทางรถยนต์โดยอาศัยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 ซึ่งเป็นทางลาดยางตลอดสายและอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 638 กิโลเมตร

อาณาเขตของเทศบาลตำบลส่องดาว

ทิศเหนือจด	จดลำห้วยตาดแม่นาย + ห้วยปูลิง	
ทิศใต้จด	บ้านหนองแดง	ตำบลส่องดาว
ทิศตะวันออกจด	บ้านหนองแวง	ตำบลปทุมวาปี
ทิศตะวันตกจด	บ้านโคกกลาง	ตำบลส่องดาว

รายชื่อสมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว เขตเลือกตั้งที่ 1

1. นายวิจิต	ไชยประเทศ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
2. นายมน	จำปาจันทร์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
3. นายสมศรี	ชื่นใจ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
4. นายทวีคุณ	ป้องคำสิงห์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
5. นายจันทร์โท	นาควมิล	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
6. นายมานิช	วิชัย	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว

รายชื่อสมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว เขตเลือกตั้งที่ 2

7. นายเสถียร	แก่นปัดชา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
2. นายสมัย	สายเมือง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
3. นายเมตกะสัตย์	เหง้าโสภา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
4. นายสวรรค์	พรหมเสนา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
5. นางบัวครอง	ดาระบัติ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลส่องดาว
6. นายมณี	กติการ	(ถึงแก่กรรมแล้ว)

รายชื่อผู้ใหญ่บ้านในเขตการปกครองเทศบาลตำบลส่องดาว

หมู่ที่ 1	บ้านส่องดาว	นายอัศวิน	จวงจันทร์
หมู่ที่ 2	บ้านธวัชชัย	นายชาญชัย	แก้วใส
หมู่ที่ 4	บ้านโคกกลาง	นายสะนาถ	พาเหิน
หมู่ที่ 7	บ้านโนนสว่าง	นายคณิต	พวงเพชร
หมู่ที่ 9	บ้านโนนสะอาด	นายพวง	พรหมเสนา
หมู่ที่ 10	บ้านหนองแดง	นายทองคำ	กาสะทอน
หมู่ที่ 11	บ้านหนองแซง	นายวันเพ็ญ	เหง้าโสภา

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลส่องดาวได้แบ่งเขตการเลือกตั้ง ทั้งเขตเทศบาลเป็น 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย บ้านส่องดาว, บ้านธวัชชัย,บ้านโคกกลาง,บ้านหนองแดง

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย บ้านโนนสว่าง ,บ้านโนนสะอาด,บ้านหนองแซง

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลส่องดาวส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2559)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 3,720 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 3,720 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. 2557)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 2,470 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,558 คน คิดเป็นร้อยละ 69.42

ปัจจุบันนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภา ฯ มาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยังไม่มีเลือกตั้ง

จำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	หญิง (คน)	ชาย (คน)
1	บ้านส่องดาว	315	509	532
2	บ้านธวัชชัย	216	373	418
4	บ้านโคกกลาง	65	130	135
7	บ้านโนนสว่าง	236	488	447
9	บ้านโนนสะอาด	312	260	290
10	บ้านหนองแดง	42	88	77
11	บ้านหนองแซง	353	598	560
		1539	2,446	2,459

ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2563

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียน ภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาของเทศบาล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

สังกัด	เทศบาลตำบลส่องดาว
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลส่องดาว	1 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก	3 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก	2 คน
- จำนวนนักเรียน	66 คน
2. โรงเรียนเทศบาลส่องดาว	1 แห่ง
- จำนวนครู	2 คน
- จำนวนห้องเรียน	7 ห้อง
- จำนวนนักเรียน	178 คน

การศึกษา ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2563

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การเฝ้าระวังเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
เตียงคนไข้ จำนวน 30 เตียง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 4 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

การเกิดอาชญากรรมภายในเขตเทศบาลมีอยู่ประมาณ ปีละ 2 – 5 ครั้ง และมีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ติดตั้งกระຈักโค้งนูน บริเวณจุดเสี่ยง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรสองดาวได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามที่เทศบาลตำบลสองดาว ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลสองดาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลพบว่า ประชากรชายส่วนใหญ่จะสูบบุหรี่ และดื่มสุรา

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 เส้นทางคมนาคม

ในเขตเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต้องเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ ปัจจุบันเทศบาลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

1.1) ถนนสายส่องดาว – สว่างแดนดิน ความยาว 19 กิโลเมตร (ถนนลาดยาง) อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

1.2) ถนนสายส่องดาว – หนองหลวง ความยาว 13 กิโลเมตร (ถนนลาดยาง) อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท

1.3) ถนนสายส่องดาว – คำบิต ความยาว 12 กิโลเมตร (ถนนลาดยาง) อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท

- ส่วนการจัดการขนส่งภายในเทศบาลเนื่องจากเทศบาลตำบลส่องดาวมีพื้นที่การปกครองขนาดเล็กจึงยังไม่ได้จัดระบบขนส่งมวลชนที่เป็นระบบการให้บริการประชาชน

1.1) สะพาน จำนวน 1 สะพาน

1.2) ถนน

ถนน	คอนกรีต	จำนวน	70	สาย ระยะทาง	27,960	เมตร
	ลาดยาง	จำนวน	5	สาย ระยะทาง	3,957	เมตร
	ลูกรัง	จำนวน	15	สาย ระยะทาง	1,274	เมตร

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ยังไม่ครบทุกครัวเรือน คิดเป็น 80 เปอร์เซ็นต์ ปัญหา คือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,531 หลังคาเรือน

5.3 การประปา

การประปา เทศบาลมีกิจการประปาเป็นของตนเอง สามารถให้บริการยังไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 63.91 และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหา คือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปา ต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาของเทศบาลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันเทศบาลประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำ สามารถที่จะจัดหา น้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหา คือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในพื้นที่ การพิจารณาโครงการต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น เช่น โครงการก่อสร้างโรงสูบน้ำจ่ายสารเคมีและเก็บสารเคมีการประปา ฯลฯ เทศบาลก็นำมาบรรจุในแผนพัฒนาสามปีเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 1,081 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของเทศบาลตำบลสองดาว 1 แห่ง
- (3) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 500 – 550 ลบ.ม. ต่อวัน
- (4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก อ่างเก็บน้ำบ้านหนองกุ้ง

5.4 โทรศัพท์

- (1) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน จำนวน 1 ชุมสาย
- (2) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง
- (3) หอกระจายข่าวของแต่ละหมู่บ้านในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่

เทศบาล

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

(1) มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.30 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ยางพารา อ้อย มันสำปะหลัง ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การประมง

(ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง)

6.3 การปศุสัตว์

- การปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลสองดาวโดยทั่วไปเป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน ประชาชนส่วนมากเลี้ยงไว้บริโภคและอาชีพเสริม และมีบางส่วนที่ทำเป็นอาชีพหลัก เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

6.4 การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	7	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	1	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลสองดาวมีที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ พิพิธภัณฑ์พระอาจารย์

วันอุตตโม อุทยานแห่งชาติภูผาเหล็ก น้ำตกเก้าชั้น อ่างเก็บน้ำ ลานหินมันปลา ผาน้ำโจ๊ก

6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดกลาง (แทนปูนคอนกรีตผสมเสร็จ) จำนวน 2 แห่ง (มีพนักงานมากกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่เกิน 20 ล้านบาท)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	1	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	3	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	7	แห่ง	ตลาดสด	1	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	35	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มทอผ้า
2. กลุ่มเพาะเห็ด
3. กลุ่มจักสาน

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัยปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 97.85
 - วัด 3 แห่ง
 - สำนักสงฆ์ 1 แห่ง
- ผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 2
 - สำนักคริส 1 แห่ง
- นับถือศาสนาอิสลาม 0.15

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันสงกรานต์ จัดงานเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีบุญกฐิน ประมาณเดือน ตุลาคม หรือ หลังออกพรรษา

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอผ้าฝ้าย วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้าย เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากอ่างเก็บน้ำหนองกุ้ง (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่ป่าไม้ส่วนใหญ่จะอยู่นอกเขต

8.3 ภูเขา เทือกเขาภูพาน

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญในเขตพื้นที่เทศบาล

ในพื้นที่ของเทศบาลจะมีประมาณ 10 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,250 ไร่ ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญจะอยู่นอกเขตพื้นที่ของเทศบาล

9. อื่นๆ

9.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตเทศบาล

ตามที่เทศบาลตำบลส่องดาว ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลส่องดาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้

- 1) ประชาชนอายุตั้งแต่ 35 ขึ้นไป ไม่ได้ตรวจสุขภาพประจำปี
- 2) ประชากรสูบบุหรี่
- 3) ประชากรดื่มสุรา
- 4) คริวเรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำ

ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข
การแก้ไขปัญหา

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนสนใจในสุขภาพมากขึ้น โดยการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ให้เห็นถึงผลดีของการรักษาสุขภาพ
- 2) รณรงค์ ส่งเสริม จัดโครงการ/กิจกรรมงดสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา ลด ละ เลิก เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา
- 3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจนในชุมชน

สรุปปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลส่องดาว

๑. ปัญหาด้านน้ำอุปโภคบริโภคไม่เพียงพอ ซึ่งในปัจจุบันประชาชนในเขตเทศบาลตำบลส่องดาวมีความต้องการใช้น้ำประปาเป็นจำนวนมาก แต่ไม่มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำ ซึ่งการผลิตน้ำประปาในปัจจุบันยังต้องใช้น้ำจากอ่างหนองกุงซึ่งอยู่ห่างไกล และน้ำในอ่างมีปริมาณน้อย ถ้าใช้น้ำเพื่อการเกษตรน้ำก็จะไม่เพียงพอสำหรับใช้อุปโภค

2. ปัญหาการกำจัดขยะในพื้นที่ซึ่งเทศบาลตำบลส่องดาวมีพื้นที่ในการทิ้งขยะอยู่นอกเขตรับผิดชอบและเป็นพื้นที่ทับซ้อนกับเขตป่าสงวนแห่งชาติดงพระเจ้าซึ่งเทศบาลตำบลส่องดาวไม่สามารถก่อสร้างเตาเผาขยะได้

การกำหนดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลส่องดาว

1. สำนักปลัดเทศบาล

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล ประกอบด้วย

1.1 ฝ่ายอำนวยการ

1.1.1 งานธุรการ

1.1.2 งานการเจ้าหน้าที่

1.1.3 งานกิจการสภา

1.1.4 งานประชาสัมพันธ์

1.2 ฝ่ายปกครอง

1.2.1 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

1.2.2 งานงบประมาณ

1.2.3 งานนิติการ

1.2.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.5 งานทะเบียนราษฎร

2. กองคลัง

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

2.1 ฝ่ายบริหารงานคลัง

2.1.1 งานการเงินและบัญชี

2.1.2 งานพัฒนารายได้

2.1.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน

2.1.4 งานธุรการ

3. กองช่าง

ให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกล และยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

3.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

3.1.1 งานสาธารณูปโภค

3.1.2 งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

3.1.3 งานผังเมือง

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ให้มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานความสะอาด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

4.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

4.1.1 งานส่งเสริมสุขภาพ

4.1.2 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

4.1.3 งานรักษาความสะอาด

4.1.4 งานธุรการ

5. กองการศึกษา

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา โดยมีงานระบบสารสนเทศ งานงบประมาณ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

5.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา

5.1.1 งานการศึกษาปฐมวัย

5.1.2 งานส่งเสริมศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

5.1.3 งานกีฬาและนันทนาการ

5.1.4 งานธุรการ

5.1.5 งานโรงเรียน

6. กองการประปา

ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปา การติดตั้งประปา การควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณรายได้ รายจ่าย การบัญชี พัสดุ การวางแผนปรับปรุงในข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการประปา รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

6.1 ฝ่ายผลิต

6.1.1 งานผลิต

6.1.2 งานติดตั้ง

6.1.3 งานซ่อมบำรุง

6.1.4 งานการเงินและบัญชี

7. กองสวัสดิการและสังคม

ให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบ

7.1 ฝ่ายพัฒนาชุมชน

7.1.1 งานพัฒนาชุมชน

7.1.2 งานสังคมสงเคราะห์

7.1.3 งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปาณิสรา ประจตุหะศรีและคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษาจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล จำนวน 7,076 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 379 ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.18 มีอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.76 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.92 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 68.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.06 ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล โดยเฉลี่ย 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คิดเป็นร้อยละ 48.28 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมเป็นส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.70 ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รับทราบข้อมูลจากเสียงตามสายจากเสียงตามสายผู้นำชุมชน และเพื่อนบ้าน คิดเป็น ร้อยละ 89.71

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูลอยู่ในระดับมาก และ งานที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 งานด้านการการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.06

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดตาก จำนวน 6,800 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท ส่วนใหญ่มาดำเนินการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวัฒนา เฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง โดยมามาดำเนินการขอรับบริการที่ส่วนการคลัง และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัฒนา จากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชนและเพื่อนบ้าน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านการจัดเก็บภาษีป้ายและงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.39 โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า 5,125 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 371 คน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่มาดำเนินการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้าใหญ่ ปีละ 2-3 ครั้ง โดยมามาดำเนินการขอรับ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05โดยด้าน

คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า งานด้านงานสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรนำสารสนเทศและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการให้บริการจัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่าง ให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับ ห้องน้ำที่สะอาด และที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรการปรับปรุงบริการ ให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ในครั้งเดียว

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

อัษฎา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการที่มีต่อประชาชนจำแนกเป็น 7 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า 6) การให้บริการอย่างถูกต้อง และ 7) การให้บริการที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันแต่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านกลับแสดงให้เห็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มากกว่าแตกต่างไปจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ในขณะที่เมื่อพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลมากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้

เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลือเสาะ จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการบริหารที่ดีของเทศบาล 3) สังคม/คุณภาพชีวิต 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลแสนตุง อำเภอลือเสาะ จังหวัด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 4,905 ราย ครอบคลุม 7 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{4,905}{1+ 4,905 (0.05)^2} = 369.84 \text{ ราย หรือ } 370 \text{ ราย}$$

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละชุมชนดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านส่องดาว	85	ชุด
หมู่ที่ 2	บ้านธวัชชัย	64	ชุด
หมู่ที่ 4	บ้านโคกกลาง	22	ชุด
หมู่ที่ 7	บ้านโนนสว่าง	76	ชุด
หมู่ที่ 9	บ้านโนนสะอาด	45	ชุด
หมู่ที่ 10	บ้านหนองแดง	14	ชุด
หมู่ที่ 11	บ้านหนองแขง	94	ชุด

โดยประมาณการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นโดยประมาณ 400 ชุด ซึ่งไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสำรวจด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด จึงสามารถอธิบายได้ว่าจำนวนตัวอย่างและผลการวิเคราะห์สามารถเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้ และอธิบายความพึงพอใจของประชากรที่ศึกษาได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว โดยวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาล ตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

3.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการ ให้แสดงความคิดเห็นตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยเก็บจากผู้ให้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบล ส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการ รับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา บทความ ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัด สกลนคร ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยให้คะแนนเป็น 5 คะแนน 4 คะแนน 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน แบ่งเป็นระดับดังนี้

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

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอัตราภาคขั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคขั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$$

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

เมื่อได้อัตราภาคขั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00–1.80	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81–2.60	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61–3.40	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41–4.20	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21–5.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

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

เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พอใจน้อยที่สุด พอใจน้อย พอใจปานกลาง พอใจมาก และพอใจมากที่สุด แปลผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร และกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน จำนวนรวม 4,905 ราย ครอบคลุม 7 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด โดยที่ผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำแนกงานบริการออกเป็น 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านการทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ประกอบด้วย ประเมินความพึงพอใจ 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม (ข้อเสนอแนะอื่น)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	238	59.50
หญิง	162	40.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	0.50
21 - 40 ปี	96	24.00
41 - 60 ปี	172	43.00
61 ปี ขึ้นไป	130	32.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	241	60.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	9.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	87	21.75
ปริญญาตรี	36	9.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	275	68.75
ข้าราชการ	6	1.50
นักเรียน/ นักศึกษา	15	3.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.50
ธุรกิจส่วนตัว	56	14.00
รับจ้างทั่วไป	46	11.50
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รับจ้างทั่วไปจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 นักเรียน/ นักศึกษาจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ข้าราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครในรอบ 1 ปี

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	204	51.00
2-3 ครั้งต่อปี	47	11.75
4-5 ครั้งต่อปี	64	16.00
6 ครั้งขึ้นไปต่อปี	85	21.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครในรอบ 1 ปี มีการใช้บริการส่วนมาก จำนวน 1 ครั้งต่อปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ 75 ใช้บริการ 6-7 ครั้งต่อปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ใช้บริการ 4-5 ครั้งขึ้นไปต่อปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลสองดาว

งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.70	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.69	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.73	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.43	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมและรายด้านของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.42$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$)

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.48	0.75	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.82	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.80	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.46	0.78	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.47	0.71	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.79	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ

ดังนั้น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.46$) และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.43	0.80	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.39	0.74	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.43	0.77	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.38	0.80	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.41	0.80	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.43	0.75	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.43	0.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.43$) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.43$) และ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.42	0.82	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.41	0.84	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.42	0.82	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.41	0.71	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	0.82	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.42	0.83	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.37$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.36$)

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.45	0.71	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.43	0.74	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.38	0.75	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.44	0.72	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.39	0.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.42	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลส่องดาว

งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.63	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.60	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.64	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.67	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.67	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.80	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.57	0.81	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.77	0.63	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.70	0.69	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.72	0.68	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.65	0.69	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.67	0.74	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.70	0.70	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.77	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.71$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.77$) และ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.73	0.68	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.68	0.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.66	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.79	0.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.68	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านอาคารสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.56	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.76	0.64	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.81	0.57	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.73	0.67	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	4.78	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.81$) และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียน โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลส่องดาว

งานด้านงานทะเบียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.64	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.70	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.70	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านงานทะเบียน โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$)

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.65	0.60	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.69	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.73	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.41	0.77	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.56	0.67	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.47	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านงานทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.56$) และ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$)

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.41	0.77	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.31	0.81	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.46	0.75	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.47	0.75	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.57	0.68	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.29	0.86	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.43	0.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.42	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านงานทะเบียนด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.47$) และ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.49	0.70	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.43	0.77	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.41	0.77	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	0.79	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.78	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.43	0.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.43	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53	0.70	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	0.76	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.53	0.70	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.39	0.79	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.42	0.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านงานทะเบียน ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.53$) และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.45$)

ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลส่องดาว

งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว โดยรวมและรายด้าน ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.63	0.64	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.41	0.80	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.64	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.64	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.52	0.77	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.63$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.63$)

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.73	0.55	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.65	0.66	มากที่สุด
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.63	0.68	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.50	0.86	มากที่สุด
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.72	0.54	มากที่สุด
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.72	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.72$) และ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.72	0.54	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.72	0.54	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.72	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.54	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.27	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.72	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับทุกข้อ

ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลสองดาว

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.72	0.54	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.72	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) โดยเรียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกข้อ

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม(ข้อเสนอแนะอื่น)

-

4.4 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร รอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยประเมินจากงานบริการ 4 ด้าน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.43	10	7	88.50
2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.73	10	8	94.55
3) งานด้านงานทะเบียน	4.47	10	7	89.30
4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว	4.67	10	8	93.35
ค่าเฉลี่ยรวมการบริการจากงาน 4 ด้าน	4.57	10	8	91.43

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.43 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมาคือ งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.35 งานด้านงานทะเบียน ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.30 และ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.50

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2563 การศึกษารั้งนี้มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ครอบคลุม 7 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม และความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี

5.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านกาขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการ คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43

5.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการคือ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.73

5.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาล ตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47

5.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านศุการรับสมัครเข้าเรียน โรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.67

5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร
อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2546). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์.
- กมล กิจจาน. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคสถานีนอนมัยเฉลิม
พระเกียรติ 60 พรรษาตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฎหมายเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. <www.sri.cmu.ac.th/~srilocal/knowns/law.html>.
- กรมส่งเสริมการปกครอง.(2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนงานวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ
และโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง. <www.dla.go.th> สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่
1 ตุลาคม 2559.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช2550. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. .
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สถานธนานุบาล
เทศบาล ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ไชยศรี และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยแลนด์สเมลดิงแอนด์รีไฟนิง จำกัด (ไทยชาร์ก)", วิทยานิพนธ์ พัฒนา
บริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 55.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน
เก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรินิ เดชจินดา. (2535). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf>.
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์เนศ พรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์จำกัด.
- ฐิตินันต์ เดชะคุปต์. (2538). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <<http://www.research.doae.go.th/Textbook>>.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่
ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุขย
บัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด. ปริญญาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชากร พัฒนากุล และคณะกรรมาการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัคร และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา รัศ 49 และ 50. กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- ปานิสรา ประจตุหะศรี และคณะ. (2559).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2550.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภากรณ์ น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา : โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราณี เขียวปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานีนามยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 33
- วิชุกร นาครณ. (2550). การเมืองการปกครอง. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). การปกครองท้องถิ่น. <<https://th.wikipedia.org/wiki>>
- วิรุฬพรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf>.
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร: เทศบาลตำบลส่องดาว, 2563.
- สอาด สุขเสาดะ และคณะ. (2553). พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม - มหาชัย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี

- สุชานาฏ ประพิตรไพศาล. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีศึกษา : ลูกค้าโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.” ปริญญานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนารี แสนพุก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอาทอน้ำที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน. สำนักการพิมพ์ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สันทัต เสริมศรี. (2539).ประชากรศาสตร์ทางสังคม.นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ. วารสารราชบัณฑิตสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่สอง (เมษายน-มิถุนายน), 342-361.
- ศจี โพธิ์ปักข์. (2538). ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: อาสารักษาดินแดน.
- อาภารัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์, ปริญญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อัษฎา ผาใต้และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ปีที่ 11 ฉบับที่ 53 เมษายน – มิถุนายน, หน้า 65-72.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2559).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2558).ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จ.บึงกาฬ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อจณา โทบุญ. (2549). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- อจณา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมร รักษาสัตย์. (2536). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7.

- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองถิ่น. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร, หน้า 98.
- Taro Yamane. (1967). Statistics: an introductory analysis. N.Y. Harper and Row.
- Aday Lu Ann, and R. Andersen. (1975). Development of Induce of Michigan Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Wolman, Thomas E., (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973)
- Millet, John D. (1954). **Management in the public Service**. New York : McGraw-Hall.
- Maslow, A. (1970). Motivation & Personality. New York: Harper and Row Publishers”
- Maslow. A ., (1943). **A theory of human motivation** Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill)

ภาคผนวก



แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลส่องดาว

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....เทศบาลตำบลส่องดาว..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว.

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ...เทศบาลตำบลส่องดาว... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อนท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

งานบริการ

- 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
- 3) งานด้านทะเบียน
- 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ อายุไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ข้าราชการ ☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ อื่นๆ

6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1 ครั้ง/ปี ☐ 2 - 3 ครั้ง/ปี ☐ 4-5 ครั้ง/ปี ☐ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร

ระดับความพึงพอใจ

5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด

2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย

4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก

1 คะแนน คือ พอพอใจน้อยที่สุด

3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		งานด้านที่ 1	งานด้านที่ 2	งานด้านที่ 3	งานด้านที่ 4
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
	2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ				
	3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
	4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
	5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ				
	6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
	1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
	2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร				
	3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง				
	4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
	6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก				
	7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม				
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่				
	3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ				
	4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ				
	5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				

