

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ

ของ เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่

อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

ประจำปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยนครพนม

จังหวัดนครพนม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 383 คน จากประชากร 9,145 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ และส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุงของการใช้บริการของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.16
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.19
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.19

4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.21

เมื่อสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 95.18 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมือง
มุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในงานบริการ 4 งาน
ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้าน
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือการประเมินความพึงพอใจตามกรอบงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุม
ทุกหมู่บ้าน ภายใต้การให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่
สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว จากการทำงานทั้งภาคสนามและ
การวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึง
ผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน
ขององค์กรต่อไป

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของ
ท่านและขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของสถาบัน จนทำให้ผลการศึกษา
ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้จัดทำ
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 2563

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยขอเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการศึกษา	39
5.2 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบ ต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดาเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตาม หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่า ไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติ ตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับ

หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร โดยแยกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านประชากร ประชากรที่ผู้ศึกษาจะทำการศึกษา เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 9,145 คน

ด้านกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 383 คน

ด้านสถานที่ เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

ด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ และผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งมีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
3. งานบริการด้านการศึกษา

4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบล บางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของเทศบาลตำบล บางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

1.5.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การพิจารณาถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กร และค่าประสิทธิภาพที่ได้จากการประเมิน สามารถบ่งชี้ถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กร

1.5.3 การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administration) หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการปกครองตนเองโดยอิสระ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารสมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับเลือกจากประชาชนทั้งหมด หรือบางส่วน มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและ แนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น

ทุกประเทศมีนโยบายการพัฒนาประเทศในวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องการให้ประเทศชาติ เจริญรุ่งเรือง ทันสมัย ประชาชนอยู่ดีกินดี แต่เดิมนั้นการปกครองส่วนใหญ่มิได้มีลักษณะศูนย์รวมอยู่ที่ ส่วนกลางเพื่อความสะดวกและรวดเร็วเพราะสมัยก่อนอาณาเขตการปกครองยังไม่มาก พลเมืองและ กิจกรรมที่รัฐต้องดูแลก็ยังไม่มากนัก รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่ปัจจุบันการเจริญเติบโตโดยมีมากขึ้น ประชากรเริ่มมากขึ้นศักยภาพของรัฐในการดูแลประชาชน ไม่ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองในท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบา ภารกิจและหน้าที่ของรัฐบาลและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่น ต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข เป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ ปกครอง (Decentization) โดยรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครอง ตนเองและจัดบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยอิสระ ตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย (นฤมล เมืองเดช.2550)

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะมีหลักการสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังนี้ นเร เหล่าวิชา (2539) ได้ศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่นจากนักวิชาการหลายท่าน สรุป ได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติ หน้าที่ที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอย่างแท้จริง และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมใน

การปกครองท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สัมพันธ์กับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อุทัย หิรัญโต (2548) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาล มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นรัฐทำให้เกิดขึ้น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้น จากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วน ในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และ อาณาเขตที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

1. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีไม่มากนักมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

2. Holloway กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนและมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน

3. Wit ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์การผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยก

นอกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาลเป็นระบบการปกครองอันผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐจะเกิดมีองค์กร ที่มีหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

วิญญู อังคนารักษ์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

จรัล วงศ์สวัสดิ์ (2533) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจ การปกครองบางอย่างซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่า ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นยิ่งกว่าผู้อื่นโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนมาบริหารราชการท้องถิ่น นั้นๆ โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

แฮริส จี.มอนตาญู ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระแต่อย่างใดจากความหมายของการปกครองท้องถิ่น อาจสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ การพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด ภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาทางการเมืองให้มีความเป็นประชาธิปไตย (democratization) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีรากฐานทางการเมืองที่มั่นคงตั้งแต่ระดับรากหญ้า ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแสดงบทบาทในการเสริมสร้างระบอบการเมือง ให้เกิดความเป็นประชาธิปไตยแบบหยั่งรากลึกซึ้งได้ ทั้งนี้พบว่ามีเหตุผลที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ กล่าวคือ

ประการแรก การวางรากฐานทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ทางการเมือง (political socialization) ที่มืองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นเสมือนสถาบันการศึกษา เพื่ออบรม ฝึกฝน และกล่อมเกลาก่อประชาชนให้เข้าใจถึงหลักและวิถีทางการเมืองแบบประชาธิปไตย กระทั่งพบว่านักการเมืองในระดับชาติจำนวนมากผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในระดับท้องถิ่นมาก่อน อันเป็นแบบฝึกหัดเบื้องต้นในการเรียนรู้ให้เข้าใจถึงการใช้อำนาจในการบริหารจัดการปกครองตนเอง ขณะเดียวกันประชาชนโดยทั่วไปก็ย่อมมีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในฐานะพลเมือง (citizenship) มากขึ้น ดังถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยให้ฝังรากลึกกลายเป็นวัฒนธรรมทางการเมือง (political culture) เพื่อรองรับการสร้างสรรค์ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยต่อไป

ประการที่สอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ ซึ่งมักเกิดการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายอยู่บ่อยครั้ง กระทั่งส่งผลต่อการเกิดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องของนโยบาย โดยเฉพาะการดำเนินนโยบาย หรือการปฏิบัติตามนโยบายต้องหยุดชะงัก นอกจากนี้การอาศัยความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการในบางครั้ง ย่อมส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจเชื่อใจในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น ตลอดจนการสร้างความเห็นพ้อง การระดมคิดในการแก้ไขปัญหา และความสมัคสมานสามัคคีแก่ประชาคมในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี เป็นต้น อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ทันทิใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เติมเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม รัฐบาลสามารถใช้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม เนื่องจากผู้นำในท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรอนโยบายด้านการพัฒนาได้โดยตรงจากรัฐ การทำหน้าที่เชื่อมโยงดังกล่าวจึงเป็นการถ่ายทอดนโยบายของรัฐบาลให้แปรเปลี่ยนเป็นนโยบาย แผน และโครงการต่างๆ ให้เกิดขึ้นในเชิงรูปธรรมที่เป็นประโยชน์

โดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่นได้มากขึ้น แม้ว่าภารกิจของภาครัฐโดยระบบราชการก็สามารถทำได้เช่นเดียวก็ตาม แต่อาจตระหนักได้ว่าการเข้าถึงประชาชนของผู้นำท้องถิ่นย่อมกระทำได้อย่างรวดเร็วกว่า เพราะทั้งความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการสามารถกระจายข่าวสารหรือประเด็นเชิงนโยบายให้ประชาชนได้เข้าถึงและรับรู้ได้โดยสะดวก ประกอบกับการมีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในการพัฒนา พร้อมกับมีอำนาจอิสระ ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณที่เพียงพอ ก็ย่อมทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบราชการอยู่มากเช่นกัน

จากข้างต้นย่อมพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงย่อมกลายเป็นองค์กรขั้นพื้นฐานของระบบการเมืองที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาในหลายมิติ การกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนมิใช่น้อยเมื่อเปรียบกับการรวบอำนาจไว้แต่กับส่วนกลางเพียงอย่างเดียว หรือแบ่งอำนาจเพียงบางส่วนให้กับตัวแทนในระดับภูมิภาคเท่านั้น ซึ่งแนวคิดในลักษณะหลังเช่นนี้ย่อมขัดแย้งกับหลักการปกครองแบบประชาธิปไตยโดยสิ้นเชิง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐบาลท้องถิ่นแล้ว ย่อมพบว่าการปกครองท้องถิ่นตามหลักการแบบประชาธิปไตยนั้น องค์ประกอบของการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายประการ (Mongtagu, 1984; Wit, 1967; โกวิททย์ พวงงาม, 2550; ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535; วิชชุกร นาครชน, 2549) ได้แก่

ประการแรก การมีรัฐบาลท้องถิ่นทำหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการภายในหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งรัฐบาลดังกล่าวถือเป็นตัวแทนประชาชนในการใช้อำนาจบริหารเพื่อกำหนดนโยบายสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ซึ่งหลักการสำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ ผู้บริหารท้องถิ่นควรมาจากการเลือกตั้งด้วยวิธีการทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้บทบาทของรัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกับรัฐบาลกลาง หากแต่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารได้อย่างเท่าเทียม เพราะหลักการปกครองท้องถิ่น มุ่งให้รัฐบาลท้องถิ่นมีภารกิจตามแต่ที่กฎหมายระบุไว้เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วล้วนแล้วแต่เป็นพันธกิจที่สามารถทำได้เองในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น อีกทั้งโดยมากรัฐบาลท้องถิ่นยังจำเป็นต้องพึ่งพิงรัฐบาลกลางให้เข้ามาช่วยสนับสนุนในเรื่องที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก

ประการที่สอง การมีพื้นที่รับผิดชอบที่มีขอบเขตชัดเจน โดยรัฐบาลท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจหน้าที่ได้โดยอิสระตามกรอบการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง พื้นที่ดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งพื้นที่ในเขตเมืองที่มีความเจริญทางวัตถุสูง และ/หรือพื้นที่ในเขตชนบทก็ได้ ซึ่งการจัดตั้งเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โกวิททย์ พวงงาม (2550:21) สรุปให้เห็นว่าการจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีการกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรมีขีดความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูง และหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่นในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไปรับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยกันอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีควมสลับซับซ้อนมาก และมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

3. เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เองควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่น และมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางน้อยที่สุด

4. เจตนาารมณ์และความเห็นของประชาชน เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมในส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว การจัดตั้งพื้นที่หนึ่งๆ ให้เป็นเขตในการปกครองตนเองจึงย่อมที่จะสามารถกระทำได้โดยทั่วไป อย่างไรก็ตามก็ตีกลับพบข้อสังเกตประการหนึ่งว่า ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อความมั่นคง เช่น บริเวณแนวชายแดนนั้นสมควรจัดตั้งให้เป็นเขตปกครองตนเองให้เกิดความอิสระมาก/น้อยเพียงใด ตลอดจนขอบเขตอำนาจของของรัฐบาลท้องถิ่นในการบริหารจัดการควรจะเป็นไปในลักษณะใดจึงจะสามารถสร้างสมดุลระหว่างสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการปกครองตนเองกับการรักษาความมั่นคงของรัฐบาลกลาง

ประการที่สาม การมีประชาชนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่นั้นๆ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม องค์ประกอบนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นบ้างแล้วว่า จำนวนประชากรนั้นมีผลอย่างยิ่งต่อการก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกรูปแบบการปกครอง เช่น ในพื้นที่ที่มีประชาชนไม่มากนักก็อาจเลือกรูปแบบคณะกรรมการมาเป็นโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น เพราะมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูงกว่าแบบเน้นกลไกการทำงานของสภาท้องถิ่นที่มุ่งการตรวจสอบและถ่วงการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารมีให้ฉฉฉ

ขณะเดียวกันย่อมพบว่า การเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนได้กลายเป็นประเด็นสำคัญมากขึ้นในการพัฒนาทางการเมืองทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น ซึ่งโดยเนื้อแท้ของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น ประชาชนต้องได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการให้สามารถใช้สิทธิทางการเมืองได้ในหลายมิติ เช่น การแสดงความคิดเห็นของประชาชน การเข้าชื่อถอดถอนนักการเมือง การชุมนุมประท้วงอย่างสันติ เป็นต้น ดังถือเป็นกิจกรรมการมีส่วนร่วมนอกเหนือจากการขีดเส้นไว้แค่เพียงการใช้สิทธิเลือกตั้งเท่านั้น

การเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจึงถือเป็นกุญแจที่สำคัญต่อการเปิดประตูการพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการภายในท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ความต้องการ และความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง

ประการที่สุดท้าย การมีฐานะเป็นองค์กรนิติบุคคล ที่มีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจัดการ ที่มีได้มีอำนาจอธิปไตยแต่อย่างใด หากแต่ยังคงมีอำนาจที่อยู่ในกำกับของรัฐ ซึ่งอำนาจดังกล่าวนี้ถือเป็นอำนาจเพียงบางส่วนที่รัฐบาลกลางได้กระจายมาให้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งๆ สามารถทำนิติกรรมสัญญากับองค์กรอื่นๆ ได้ อันเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ ซึ่งอำนาจในมิตินี้ยังครอบคลุมถึงการจัดการ ควบคุม และบังคับใช้กฎหมายท้องถิ่น ตลอดจนการจัดทำและดำเนินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายขององค์กร

สถานการณ์ความเป็นนิติบุคคลย่อมส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้นในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เพราะการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้กับส่วนท้องถิ่นส่งผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินนโยบายในลักษณะต่างๆ โดยเฉพาะนโยบายประเภทการกระจายความกินดีอยู่ดี หรือที่เรียกว่า “Distributive Policy” (Ripley and Franklin, 1984:21-30) เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข แม้ว่าโดยมากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบปัญหาเรื่องงบประมาณ แต่การกระจายอำนาจทางด้านการคลัง และอยู่ในฐานะนิติบุคคลส่งผลให้องค์กรเหล่านี้สามารถแสวงหาเงินหรือทรัพยากรเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นได้จากหลากหลายวิธีการได้โดยสะดวกมากขึ้น อาทิ การประกอบธุรกิจการค้า การให้เช่าอาคารสถานที่ การจัดตั้งตลาดการค้า การจัดเก็บภาษี ตลอดจนจนถึงการกู้ยืมเงินจากธนาคาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การมีฐานะเป็นนิติบุคคลนี้ยังสามารถออกกฎหมายท้องถิ่นได้ด้วย ในทางกลับกัน การใช้อำนาจดังกล่าวมิได้มีนัยแสดงว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอธิปไตยแต่อย่างใด เพราะอำนาจที่เกิดขึ้นนี้เป็นเพียงอำนาจบางส่วนที่รัฐกระจายมาให้เพื่อทำหน้าที่เฉพาะในเขตพื้นที่ที่ ถูกกำหนดไว้เท่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่นจึงยังคงมีอยู่มาก และมีได้เป็นการแบ่งแยกเด็ดขาดออกจากอำนาจรัฐเสียทั้งหมด ด้วยเหตุนี้จึงยังคงพบว่ารัฐบาลจึงยังคงส่งตัวแทนเข้าไปเป็นข้าราชการ/ข้าราชการเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรนั้นๆ ไว้มือ ซึ่งอาจมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการให้อิสระของรัฐบาลกลาง กล่าวคือ หากรัฐบาลกลางยึดหลักการรวม

อำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจแล้ว บทบาทของบุคคลที่เป็นตัวแทนจากส่วนกลางก็ย่อมที่จะมีบทบาทและอำนาจในองค์กรท้องถิ่นสูง และก็ย่อมเป็นไปในทางตรงข้ามหากรัฐบาลนั้นยึดหลักการกระจายอำนาจ ฉะนั้นอำนาจอธิปไตยยังคงเป็นอำนาจอันสูงสุดที่ประชาชนทุกคนภายในรัฐนั้นเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยมีรัฐบาลกลางทำหน้าที่เป็นผู้ใช้อำนาจนี้แทน

จึงย่อมสรุปจากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นได้ว่า องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ การมีรัฐบาลท้องถิ่น การมีพื้นที่อาณาบริเวณที่ชัดเจน การมีประชากรในพื้นที่ และการมีองค์กรนิติบุคคลที่มาจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง

แนวทางการจัดโครงสร้างรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

นอกเหนือจากการพิจารณาถึงองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว เมื่อศึกษาถึงรูปแบบการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมักพบว่า มีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างและบริบททางการเมืองของประเทศนั้นๆ เสมอ ดังที่ โกวิท วัฒนกุล (2550:22) ซึ่งให้เห็นว่า โดยทั่วไปการจัดโครงสร้างรูปแบบการปกครองท้องถิ่น หรือการออกแบบโครงสร้างรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีโครงสร้างรูปแบบเป็นอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับหลักการหลายประการ ดังต่อไปนี้

ประการแรก การจัดโครงสร้างตามรูปแบบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา ซึ่งโดยทั่วไปการจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นหลักๆ จะคล้ายกับระบบรัฐสภา กล่าวคือ มีการแยกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหาร (Council – Mayor Form) ส่วนในบางประเทศที่อาจจะมีการจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นในลักษณะที่มีการแยกอำนาจและถ่วงดุลกัน โดยจะมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้รูปแบบดังกล่าว ยังมีการจัดในรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ทั้งนี้มิได้หมายความว่า การจัดโครงสร้างการเมืองการปกครองท้องถิ่นจะต้องเหมือนกับโครงสร้างการเมืองการปกครองระดับชาติเสมอไป แต่การที่ท้องถิ่นจะมีการจัดโครงสร้างองค์กรเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น สภาพของพื้นที่ และนโยบายของรัฐ เป็นต้น

ประการต่อมา การจัดโครงสร้างรูปแบบตามสภาพพื้นที่และลักษณะชุมชน เป็นการจตุรูปแบบ โดยคำนึงถึงสภาพของพื้นที่และลักษณะของชุมชนประกอบกัน เช่น เป็นพื้นที่ชุมชนชนบท และชุมชนเมือง โดยการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชนเมืองยังแบ่งออกได้อีกเป็น ชุมชนเมือง ชุมชนหนาแน่นแบบมหานคร และอภิมหานคร เช่น มหานครปารีส มหานครลอนดอน มหานครโตเกียว ในชุมชนเมืองใหญ่มักจะมีการจัดรูปแบบการปกครองที่สลับซับซ้อน มีโครงสร้างการจัดองค์กรที่การจำแนกแจกแจงสูง เช่น ในชุมชนท้องถิ่นระดับมหานคร อาจมีองค์กรปกครองขนาดใหญ่ดูแลภาพรวมทั้งหมด และจะมีการแบ่งซอยพื้นที่ออกเป็นเขตปกครองย่อย ๆ เช่น มหานครโตเกียว ซึ่งนอกจากจะมีมหานครโตเกียวเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ดูแลทั้งเขตมหานครโตเกียวแล้ว

ยังแบ่งย่อยออกเป็นเขตพิเศษอีก 23 แห่ง ในขณะที่ชุมชนชนบทเล็ก ๆ อาจมีเพียงสภาท้องถิ่นเพียงอย่างเดียวทำหน้าที่ทั้งด้านการบริหารและนิติบัญญัติ หรือในกรณีที่เป็นเขตพื้นที่พิเศษ เช่น เป็นเขตพื้นที่ที่มีความเจริญสูง ก็อาจมีการจัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแตกต่างจากทั่วไป

ประการสุดท้าย การจัดโครงสร้างรูปแบบตามนโยบายรัฐบาล ในหลาย ๆ ประเทศถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนย่อยของรัฐ ดังนั้นจึงเป็นสิทธิของรัฐที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามที่รัฐเห็นสมควร ดังเช่นกรณีของอังกฤษ ที่รัฐบาลจะมีการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างการเมืองการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศในแต่ละช่วง

นอกจากนี้ ในทัศนะของ ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535: 52-53) กลับชี้ให้เห็นว่า แนวความคิดในการจัดรูปแบบโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น อาจจัดได้ในรูปแบบที่เน้นการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนของประชาชนดำเนินการ (representative local government) กับการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนของรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ (non-representative local government) กล่าวคือ

รูปแบบแรก การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการ เป็นลักษณะของการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการนี้ได้แก่ ลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็น “Local Self Government” โดยหมายถึงการจัดให้มีองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น สภาท้องถิ่น (local council) และฝ่ายบริหาร (executive) ต่างก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าจะใช้ในระบอบรัฐบาลโดยรัฐสภา (parliamentary system) เช่น มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นก่อน และพรรคหรือบุคคลที่กุมเสียงข้างมาก (Majority) ในสภาท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถเป็นผู้จัดตั้งฝ่ายบริหาร คือเป็นนายกเทศมนตรี เช่นเดียวกับระบบเทศบาลของไทยและฝรั่งเศส เป็นต้น และนอกจากนี้ในบางประเทศอาจจะใช้ระบบแยกความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ (presidential system) เช่น ในสหรัฐอเมริกา ระบบการปกครองท้องถิ่นเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ก็อาจจะใช้ระบบนายกเทศมนตรีและสภา กล่าวคือ มีการเลือกตั้งเทศมนตรีพร้อม ๆ กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น

รูปแบบที่สอง การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นไปตามแนวความคิดในการแบ่งอำนาจทางการเมือง (deconcentration) เพราะอาจนโยบายของรัฐบาลที่ยังสงวนอำนาจ หรือยังไม่พร้อมที่จะให้ประชาชนดำเนินการเองรัฐบาลก็อาจจัดในรูปแบบของการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ไปดำเนินการในการปกครองท้องถิ่นต่างๆ เช่น ประเทศไทย การจัดระบบการปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด และอำเภอก็เป็นไปในลักษณะของข้าราชการที่ได้รับแต่งตั้งไปจากส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งระบบการปกครองดังกล่าวนี้เรียกว่า “local state government”

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นในแต่ละประเทศนั้น การจัดรูปแบบและโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น จะถืออย่างหนึ่งอย่างใดเด็ดขาดหาได้ไม่ เพราะย่อมขึ้นกับ

นโยบายของรัฐบาล ดังนั้นในบางประเทศก็อาจใช้วิธีผสมผสานระบบต่างๆ เข้าด้วยกัน ก็แล้วแต่นโยบายของแต่ละรัฐบาลในแต่ละประเทศเป็นสำคัญ

เมื่อพิจารณาจากทั้งสองทัศนะข้างต้นย่อมทำให้เข้าใจได้ว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาศัยการพิจารณาปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

ประเด็นแรก ความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในบริบทการเมืองขณะนั้น ดังหมายถึงกระแสการเรียกร้องของประชาชน ตลอดจนความต้องการของรัฐบาลเอง ขณะเดียวกันกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตยก็ถือเป็นแนวคิดสำคัญต่อการผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะดังที่เรียกว่า “local self government” มากกว่า “local state government” ซึ่งหมายถึง ความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนมีบทบาทในการปกครองตนเอง โดยมีให้รัฐบาลเข้ามายุ่งเกี่ยวกับการบริหารจัดการในท้องถิ่นมากขึ้นไปอีก

กระบวนการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงมีลักษณะเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่น อันเป็นผลจากความต้องการปกครองตนเองประชาชน ซึ่งบทบาทรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ส่งเสริม มากกว่าการกดดันให้รัฐบาลท้องถิ่นต้องตอบสนองความต้องการของรัฐบาลกลาง เพราะฉะนั้นแนวคิด “local self government” จึงสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจที่แท้จริงอย่างชัดเจน ซึ่งในบริบทการเมืองที่เกิดกระแสการเรียกร้องประชาธิปไตยจากประชาชนสูง แนวคิดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นโดยปราศจากการแทรกแซงของรัฐบาลกลางจึงย่อมกลายเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในอันดับต้นๆ

ประเด็นที่สอง โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ที่มักเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือจำลองแบบการปกครองในระดับชาติลงมาเป็นท้องถิ่น เพื่อให้มีลักษณะสอดคล้องกัน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสร้างความเคยชินแก่ประชาชนในท้องถิ่น อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่า การเป็นประเทศที่มีการปกครองแบบรัฐสภาแล้วจะต้องมีรูปแบบองค์กรท้องถิ่นแบบเดียวกันเสมอไป เพราะเหตุว่าอิทธิพลของปัจจัยทางการเมืองอื่นๆ เช่น ความต้องการของนักการเมือง ผู้นำทางการเมือง ก็อาจนำพาให้รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผิดเพี้ยนเปลี่ยนแปลงได้ อาทิ การมีผู้นำที่บ้าอำนาจ หรือมีบุคลิกภาพอำนาจนิยม หากแต่ได้รับการเลือกตั้งจากเสียงสนับสนุนมาท่วมท้น กระทั่งกลายเป็นเผด็จการในคราบประชาธิปไตย ก็อาจแฝงเร้นแอบส่งข้าราชการ/ข้ารัฐการเข้าไปมีบทบาทหรือแทรกแซงการทำงานของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ หรือมีการปรับให้อำนาจอันแท้จริงอยู่ในมือของข้าราชการส่วนกลางที่ประจำในส่วนภูมิภาคด้วยการทำหน้าที่ผู้อนุมัติ เบิก-จ่ายเงินงบประมาณ และควบคุมโครงการต่างๆ ขององค์กรท้องถิ่น เป็นต้น แนวคิดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นจึงอาจปรากฏให้เห็นแค่เพียงรูปแบบในเชิงโครงสร้างเท่านั้น เช่น ถึงแม้นายกเทศมนตรีจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงและมีสภาคอยทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจ แต่กลับพบว่าข้าราชการระดับสูงเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดทุกๆ ปัญหาภายในเขตเทศบาลนั้น อันเป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ประชาชนไม่ได้มีบทบาทในการปกครองตนเองอย่างแท้จริง

ประเด็นที่สาม สภาพพื้นที่ที่จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะพบว่าในพื้นที่มีลักษณะพิเศษ อาทิ เป็นพื้นที่การท่องเที่ยว เป็นพื้นที่เขตชายแดน เป็นพื้นที่เสี่ยงภัย หรือเป็นเขตเมืองใหญ่ ล้วนมีผลให้เกิดความต้องการรูปแบบองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ดังเช่นเขตพื้นที่การท่องเที่ยวย่อมต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยว และขณะเดียวกันก็ต้องการโครงสร้างองค์กรที่มีอิสระในการตัดสินใจมากพอเพื่อให้ทันการณ์กับการพัฒนาท้องถิ่นให้ปรับตัวไปพร้อมกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสูง ส่วนในกรณีเขตพื้นที่ที่ต้องการรักษาความมั่นคงของรัฐไว้ก็จำเป็นต้องจัดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นในรูปแบบที่รัฐบาลกลางยังสามารถเข้าตรวจสอบ ควบคุม และเชื่อมั่นได้ว่าเขตเหล่านั้นจะปลอดภัยไม่ส่งผลร้ายถึงเสถียรภาพของรัฐ รัฐบาลก็ย่อมต้องอาศัยหลักการแบ่งอำนาจบางส่วนให้กับบุคลากรผู้เป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางเข้าไปใช้อำนาจนี้แทนในการบริหารจัดการท้องถิ่นในลักษณะที่เรียกว่า “local state government” เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การออกแบบโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการของประชาชนโดยตรงและอ้อม ขณะเดียวกันบริบทการเมืองก็มีผลอยู่ด้วยเช่นกัน และรวมถึงประเด็นเกี่ยวกับพื้นที่ที่จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อศึกษารูปแบบขององค์กรท้องถิ่นของสหรัฐอเมริกา จากเอกสารและตำราวิชาการต่างๆ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535:43-45; ปธาน สุวรรณมงคล, 2547:12; โกวิทย์ พวงงาม, 2550:22-26) พบว่า รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 ลักษณะที่สามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบผู้บริหารและสภา (executive – council)

หลักการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้อยู่บนแนวคิดการแบ่งแยกอำนาจ (separation of Power) โดยมุ่งป้องกันการฉ้อฉลอำนาจโดยฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหาร หรือแม้แต่ฝ่ายตุลาการ จึงทำให้เกิดการเลือกตั้งทั้งสองฝ่ายเข้ามาสู่ฐานอำนาจทางการเมืองท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งของประชาชนเช่นเดียวกัน ในระดับท้องถิ่นนั้นทั้งผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี (mayor) ก็ดี ไม่ว่าจะในลักษณะเข้มแข็งหรืออ่อนแอก็ตาม และสมาชิกสภานั้น ต่างจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน กล่าวคือนายกเทศมนตรีจะเป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน เช่นเดียวกับสมาชิกสภา ซึ่งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าระบบดังกล่าวก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับระบบการปกครองของรัฐ หรือการปกครองระดับชาติ คือประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ก็เป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เพราะสมาชิกสภาหลังฝ่ายนิติบัญญัติก็ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้รูปแบบดังกล่าวยังสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อยๆ ได้แก่ ผู้บริหารมีอำนาจมาก (strong executive) ผู้บริหารมีอำนาจน้อย (weak – executive) และผู้บริหารมีสัมพันธภาพกับสภา (compromise types of government)

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ระบบการปกครองท้องถิ่นในสหรัฐอเมริกาที่อาศัยหลักระบบผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีมีอำนาจมาก และนายกเทศมนตรีมีอำนาจน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ระบบนายกเทศมนตรีมีอำนาจมาก ตัวนายกเทศมนตรีมีอำนาจเหนือเจ้าหน้าที่ในการบริหารงานประจำ หรือหัวหน้าสำนักงานต่างๆ ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ อีกทั้งยังมีอำนาจในการแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ของเทศบาลด้วย แต่สำหรับระบบนายกเทศมนตรีมีอำนาจน้อยนี้ จะเห็นได้ว่าตัวนายกเทศมนตรีเองจะมีฐานะเป็นประธานในพิธีการต่างๆ ของสังคม และถือเป็นตำแหน่งเชิงสัญลักษณ์ โดยถือเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติแก่ผู้ได้รับเลือกให้เข้ามาทำหน้าที่เท่านั้น เพราะอำนาจในการบริหารจะอยู่ที่เจ้าพนักงานประจำซึ่งมีหัวหน้าหน่วยงาน (head department) ต่างๆ เป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาพร้อมกับนายกเทศมนตรี ซึ่งเรียกว่าการเลือกตั้งแบบบัตรยาว (long ballot) และหัวหน้าหน่วยงานเหล่านี้จะกระทำไปตามตัวบทกฎหมายและความรับผิดชอบที่มีอยู่

อย่างไรก็ตาม ในแบบผู้บริหารอ่อนแอขึ้น แม้ว่านายกเทศมนตรีจะมีอำนาจในการยับยั้ง (veto) มติหรือข้อกำหนดของสภา แต่สภาก็เป็นผู้กำหนดงบประมาณของฝ่ายบริหาร อีกทั้งฝ่ายบริหารอื่น ๆ ก็มาจากการเลือกตั้งด้วยเช่นกัน อันแสดงให้เห็นถึงการคานอำนาจของทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจน พร้อมกับจะเห็นภาพของการขาดอำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหารอื่น ๆ ให้ทำตามนโยบายของนายกเทศมนตรี กระทั่งทำให้นายกเทศมนตรีขาดภาวะผู้นำได้ เหลือเพียงภาพลักษณ์ในเชิงสัญลักษณ์ด้านการบริหารทางการเมืองเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณารูปแบบผู้บริหารเข้มแข็งกลับพบว่า เป็นรูปแบบที่พยายามเพิ่มอำนาจให้กับนายกเทศมนตรีมากขึ้น โดยนายกเทศมนตรีและสภายังคงต่างก็มาจากการเลือกตั้งเหมือนเดิม หากว่าฝ่ายบริหารอื่นๆ ดังหมายถึงหัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า “Chief Administrative Officer (CAO)” ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานด้านต่าง ๆ กลับมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี อีกทั้งผู้บริหารยังสามารถมีอำนาจในการยับยั้งมติของสภาท้องถิ่นและกำหนดหรือปรับปรุงงบประมาณได้ด้วย จึงทำให้บทบาทของสภาลดลงต่ำกว่าอำนาจของนายกเทศมนตรี ฉะนั้นจึงพบว่าบทบาทของนายกเทศมนตรีที่มีอำนาจเข้มแข็งอยู่ในฐานะของผู้กำหนดและบริหารนโยบาย โดยมีหัวหน้าฝ่ายงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ช่วย เช่น การไปผลักดันขอการรับรองจากสภา การต่อรองกับกลุ่มพลังมวลชน หรือกลุ่มผลประโยชน์ในท้องถิ่น รวมทั้งเป็นผู้ประสานเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

ข้อสังเกตสำคัญก็คือ ในภาพรวมแล้วไม่ว่านายกเทศมนตรีจะมีความเข้มแข็งหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งฝ่ายสภาจะมีบทบาทมากน้อยเพียงใดนั้นต่างก็ต้องมีบทบาทอันสำคัญใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการใช้อำนาจโดยตรงต่อประชาชน

2. รูปแบบคณะกรรมการ (commission)

องค์กรท้องถิ่นรูปแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อประมาณปี 1900 เมือง Galveston หรือ Texas ได้ประสบอุทกภัยอันเป็นภัยธรรมชาติ ทำให้บ้านเมืองชำรุดพังเสียหาย และมีผู้เสียชีวิตไปเป็นจำนวนมาก เมื่อเป็นดังนี้สภาผู้แทนราษฎรมลรัฐ Texas จึงได้ลงมติแต่งตั้งบุคคลคณะหนึ่งมีจำนวน 5 นาย โดยให้

คณะกรรมการคณะนี้ทำหน้าที่บริหารให้เมือง Galveston กลับสู่สภาพเดิม บุรณะซ่อมแซมให้ดีขึ้น ระบบนี้ต่อมาได้เป็นที่แพร่หลายได้รับความนิยมในเทศบาลต่าง ๆ ของสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันประกอบด้วยคณะบุคคลได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนมีจำนวน 5 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ถึง 4 ปี และใน 1 คนนั้นจะทำหน้าที่เป็นประธานและเรียกได้ว่าเป็น นายกเทศมนตรี (mayor) แต่อำนาจการบริหารอยู่กับคณะกรรมการ และคณะกรรมการนี้จะเป็นผู้ กำหนดนโยบายและควบคุมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ชื่อของคณะกรรมการเรียกว่า “board of commissioners” และนอกจากคณะกรรมการแล้วก็จะมีเจ้าพนักงานประจำทำหน้าที่ บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้ว คณะกรรมการก็คือสมาชิก สภาอันเป็นฝ่ายการเมือง และเจ้าพนักงานทำหน้าที่ต่างๆ ก็เป็นฝ่ายประจำนั่นเอง

หลักการสำคัญที่เหมือนกับรูปแบบองค์กรท้องถิ่นอื่น ๆ ก็คือ คณะกรรมการจะต้องมาจากการ เลือกตั้งโดยประชาชน ทั้งนี้กรรมการแต่ละคนในคณะมักแยกกันไปบริหารงานในแต่ละด้าน โดยตั้ง กรรมการคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานทั้งในด้านบริหารและพิธีการ แม้ในรูปแบบนี้จะเชื่อว่าการ บริหารจะไม่เกิดฝักฝ่าย แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นและถือเป็นจุดอ่อนสำคัญก็คือ การประนีประนอมกันเพื่อ รักษาผลประโยชน์ของกันและกันในหมู่คณะกรรมการ ด้วยเหตุนี้รูปแบบคณะกรรมการจึงไม่ค่อยได้รับความนิยม ในปัจจุบัน แต่ยังพบได้ในท้องถิ่นขนาดเล็กในรูปแบบที่อาจเรียกได้ว่าเป็นคณะกรรมการ หมู่บ้าน

3. รูปแบบผู้จัดการ (council – manager)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบผู้จัดการนี้เป็นระบบซึ่งคิดขึ้นเพื่อตัดปัญหาเรื่องฝ่าย บริหารไม่จำเป็นต้องยุ่งกับการเมือง โดยได้เกิดขึ้นในเมือง Staunton, Virginia and Sumter ในช่วงก่อน สงครามโลกครั้งที่ 1 ซึ่งสาระสำคัญของระบบนี้จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภา (councilor) เข้ามาก่อน จากนั้นสภาจะสรรหาว่าจ้างบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้ามาเป็น “city manager” หรือเรียกว่า “ผู้จัดการ เมือง” ซึ่งโดยปกติการว่าจ้างจะมีกำหนดระยะเวลา 2 – 4 ปี และบุคคลผู้นี้เองจะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบในการบริหารงาน ซึ่งโดยปกติจะต้องเป็นนักบริหารที่มีประสบการณ์หรือความชำนาญ และ ในเวลาเดียวกันผู้จัดการเมืองนี้จะถูกควบคุมโดยสภา ในกรณีที่ผู้จัดการมิได้ปฏิบัติตามใด ๆ ให้เป็นไป ตามนโยบายหรือความต้องการของสภาแล้ว สภาที่อาจที่จะลงมติถอดถอนเลิกจ้าง (fire) ผู้จัดการเมือง ได้ สำหรับสภา (council) ก็มีประธานสภาเป็นหัวหน้าหรืออาจเรียกว่า “mayor” หรือ “นายกเทศมนตรี” ถึงแม้ไม่มีหน้าที่ในการบริหารแต่ก็นับว่าเป็นบุคคลสำคัญมากของท้องถิ่น โดยทั่วไปมักทำหน้าที่ในด้าน พิธีการทางสังคม

อย่างไรก็ดีรูปแบบนี้เหมาะใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถตามที่ท้องถิ่นนั้นต้องการ เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม ด้านเขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นต้น การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้ามา ทำหน้าที่ดังกล่าวย่อมทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น

จึงมักพบรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบนี้ในเขตที่มีความเจริญสูง หรือมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

4. แบบที่ประชุมเมือง (town meeting)

รูปแบบที่ประชุมเมืองถือเป็นลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่เก่าแก่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา ซึ่งนำมาจากประเพณีการปกครองท้องถิ่นในประเทศอังกฤษ โดยมีลักษณะเป็นการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยทางตรง (direct democracy) เหมาะกับท้องถิ่นที่มีประชาชนไม่มากนักหรือเป็นเมืองเล็ก ๆ อย่างไรก็ตามก็มีการปรับเปลี่ยนหลักการนี้ โดยเมื่อพื้นที่และจำนวนประชาชนในเขตการปกครองเติบโตขึ้นจึงใช้วิธีการส่งตัวแทนที่เรียกว่า “representative” เข้าไปทำหน้าที่แทนประชาชนทั้งหมดให้เข้าไปประชุมในเมือง

โดยทั่วไปในการประชุมมักเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายต่างๆ เช่น การออกกฎหมายท้องถิ่น ข้อบังคับ การกำหนดอัตราภาษี และการจัดสรรเงินเพื่อนำไปใช้ในการบริหารท้องถิ่น ซึ่งจะมีการคัดเลือกคณะกรรมการให้เข้ามาทำหน้าที่ในเรื่องต่างๆ

จุดอ่อนสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ก็คือ ในบางครั้งอาจเกิดการผลักดันนโยบายที่เป็นความต้องการของบุคคล หรือกลุ่มผลประโยชน์บางกลุ่มได้ด้วยการชักพาประชาชน หรือตัวแทนเข้าไปประชุมเป็นจำนวนมาก แล้วก็อาศัยมติของที่ประชุมนั้นออกนโยบายหรือกฎหมายต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้งการจัดการประชุมดังกล่าวยังต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมการประชุมสูง จึงส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ไม่เป็นที่นิยมในเขตพื้นที่ที่มีประชาชนจำนวนมากเท่าใดนัก แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับว่ารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นนี้มีลักษณะของการสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (participatory democracy) สูงมาก

5. รูปแบบรัฐสภา (parliament)

รูปแบบนี้เป็นแบบจำลองของการปกครองในระบบรัฐสภา ซึ่งสภาจะมาจากการเลือกตั้ง แล้วสภาจึงเลือกสมาชิกสภาเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือกล่าวโดยง่ายว่านายกเทศมนตรีนั้นมาจากสภา โดยหลักการนี้นายกเทศมนตรีจะคัดเลือกสมาชิกอื่นๆ เข้ามาเป็นคณะเทศมนตรีหรือเปรียบกับการปกครองในระดับประเทศก็คือ เป็นการจัดตั้งคณะรัฐมนตรี เพื่อเข้ามาบริหารท้องถิ่นโดยอยู่ในกำกับของสภา

ดังนั้นจึงพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ สภาจะมีอำนาจมากกว่าฝ่ายบริหาร ทั้งนี้โดยธรรมเนียมปฏิบัตินายกเทศมนตรีมักมาจากฝ่ายที่มีเสียงข้างมากในสภา ส่วนสภาเองแม้ฝ่ายเสียงข้างน้อยจะไม่ได้เป็นผู้จัดตั้งคณะเทศมนตรี แต่ก็มีอำนาจในการตั้งกระทู้ การเปิดอภิปรายทั่วไป การเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ หรือลงมติไม่รับร่างงบประมาณ เป็นต้น ส่วนฝ่ายบริหารเองนั้นก็มิได้มีเครื่องมือในการถ่วงดุลอำนาจสภาด้วยการยุบสภาได้เช่นกัน

จุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ จึงเป็นเรื่องของการขัดแย้งเกี่ยวกับการต่อรองผลประโยชน์ในสภา ทั้งในเรื่องตำแหน่งทางการเมือง และผลประโยชน์ในเรื่องการบริหาร

จัดการในโครงการต่าง ๆ ในท้องถิ่น จึงส่งผลให้ผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีขาดภาวะผู้นำที่เข้มแข็งเพียงพอในด้านกำหนด และนำนโยบายไปปฏิบัติ และเมื่อมีการยุบสภากันบ่อยครั้ง ก็ย่อมส่งผลให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงพบว่า รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่หลากหลาย ลักษณะที่ถือเป็นแม่แบบสำคัญในการเลือกนำไปดัดแปลงใช้ในพื้นที่หนึ่งๆ เพื่อที่จะได้จัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นให้เข้ามาบริหารจัดการแก้ไข บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

2.2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีร่วมกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

Good (1973: 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990: 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการความต้องการนี้ จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำรงชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนอง โดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่อง ชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้น องค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนนอกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชน จะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาความพึงพอใจนิยามศึกษาทั้ง 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทางานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น เป้าหมายของการศึกษาทั้ง 2 มิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบ 1) ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พึงพอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พึงพอใจ 2) ด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็น

ความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาจากทัศนคติดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุป คือ ความพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

บริการจัดเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคใน

ขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน

- 3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

- 3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2.3.2 ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคล จัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิดดังนี้

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการหมายถึง การรับใช้ อำนาจความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ถือ และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชนเป็น บริการประชาชน มีความหมายเป็น การรับใช้ประชาชน อำนาจความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชนอาจกล่าวได้อีกหนึ่งว่าเป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชน ในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่าการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์กรราชการได้ อำนาจความสะดวกช่วยเหลือแก่ผู้ถือให้กับคนในสังคม หรือสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.3.3 หลักการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้ว มีเป้าหมายที่เหมือน ๆ กัน กล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ John D Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในขณะที่ กุลธน พงศธร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ Ehihu Katy and Brehda Danet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการคือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาค เป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชนนั้น จะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุภาพแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ เลขที่ 254 หมู่ 3 ตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบล และได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ไปตามถนนสาย มุกดาหาร – ธาตุพนม มีระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร ตำบลบางทรายใหญ่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมืองมุกดาหาร และตำบลบางทรายน้อย อำเภอหว้านใหญ่
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลมุกดาหาร เทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นเขตกันพรมแดน
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลมุกดาหาร ตำบลโพธิ์ทราย อำเภอเมืองมุกดาหาร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ พื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำ โดยเฉพาะพื้นที่หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11 และหมู่ที่ 12 ซึ่งมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 160 - 200

เมตร พื้นที่ประมาณ 45% ของตำบล ยังมีความอุดมสมบูรณ์ และเป็นพื้นที่การเกษตรเป็นส่วนใหญ่ และยังมีลำห้วยบางทรายไหลผ่าน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว สภาพภูมิอากาศ ส่วนมากร้อน แห้งแล้ง และลมแรงในช่วงฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน เนื่องจากสภาพภูมิประเทศที่มีความแตกต่างกันออกไป ลักษณะของดินในพื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ จึงมีทั้งดินร่วนปนทราย ดินเหนียว ดินร่วนตะกอนพืชและสัตว์ที่ถูกน้ำพัดพามาทับถมกัน และดินทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ พื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติที่สำคัญ คือ

1) แม่น้ำโขง ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ บ้านบางทรายใหญ่ หมู่ 1,2,13 และบ้านสงเปือย หมู่ 9 ระยะทางยาวกว่า 5 กิโลเมตร

2) ห้วยบางทราย ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาภูพาน ไหลผ่านบ้าน ก้านเหลืองดง อำเภอดงหลวงเข้าสู่ บ้านหนองแอก บ้านหนองหอย บ้านโคกสูง บ้านดอนม่วย และบ้านบางทรายใหญ่ ตำบลบางทรายใหญ่ เป็นน้ำตามธรรมชาติ ซึ่งมีน้ำไหลตลอดปี โดยเฉพาะในฤดูฝนจะมีน้ำไหลเชี่ยวมาก แต่ในหน้าแล้งจะมีน้ำไหลน้อย การเกษตรจะใช้ในฤดู บริเวณริมตลิ่งเป็นการปลูกพืชผักสวนครัว และพืชผักตามฤดูกาล และลำห้วยสาขาอื่น ๆ

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้ ป่าไม้พื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อยู่ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดงหมู ลักษณะเป็นป่าเบญจพรรณ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง ตำบลบางทรายใหญ่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านบางทรายใหญ่

หมู่ที่ 2 บ้านบางทรายใหญ่

หมู่ที่ 3 บ้านโคกสูง

หมู่ที่ 4 บ้านดอนม่วย

หมู่ที่ 5 บ้านหนองแอก

หมู่ที่ 6 บ้านหนองหอย

หมู่ที่ 7 บ้านค้ำก้นนอก

หมู่ที่ 8 บ้านป่าหวาย

หมู่ที่ 9 บ้านสงเปือย

หมู่ที่ 10 บ้านโนนสว่าง

หมู่ที่ 11 บ้านหนองหอย

หมู่ที่ 12 บ้านหนองแอก

หมู่ที่ 13 บ้านบางทรายใหญ่

3. ประชากร

จำนวนประชากรในตำบลบางทรายใหญ่ มีประชากรทั้งสิ้น 9,145 คน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา พื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ มีโรงเรียนและสถานศึกษาดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง
- ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์ฝึกและพัฒนาอาชีพราษฎรตามแนวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ จำนวน 3 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อสม. จำนวน 200 คน
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน 13 แห่ง

4.3 อาชญากรรม เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานี

ตำรวจภูธรเมืองมุกดาหาร และมีฝ่ายรักษาความสงบประจำหมู่บ้าน คอยดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยประจำหมู่บ้าน และยังมีสมาชิก อปพร. แต่ละหมู่บ้านโดยผ่านการฝึกอบรม

- สมาชิก อปพร. จำนวน 183 นาย
- ตู๋ยามตำรวจ จำนวน 1 แห่ง
- หน่วยกู้ชีพตำบล จำนวน 1 แห่ง

4.4 ยาเสพติด จากสภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งมีความล่อแหลมด้านการขนถ่าย และนำเข้ายาเสพติดเข้าสู่ราชอาณาจักรเป็นอย่างมาก ด้วยความร่วมมือของทุกภาคส่วน จึงสามารถสกัดกั้นยาเสพติดได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างกว้างขวาง

4.5 การสังคมสงเคราะห์ ด้านการสังคมสงเคราะห์ของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ในปัจจุบันคือ การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง ประชากรส่วนใหญ่ในเขตตำบลบางทรายใหญ่ ใช้การคมนาคมทางบกเป็นหลักสำคัญภายในหมู่บ้าน ที่อยู่ในการควบคุมของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ซึ่งถนนในแต่ละหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยาง ส่วนการเดินทางจากตัวจังหวัดมุกดาหาร ใช้การเดินทางตามถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 212 (ถนนชยางกูร) มุกดาหาร – ชาติพนม เป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า พื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง 13 หมู่บ้าน

5.3 การประปา พื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ มีทั้งระบบประปาหมู่บ้านผิวดิน และระบบประปาส่วนภูมิภาค

5.4 โทรศัพท์ พื้นที่เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ครอบคลุมทั้ง 13 หมู่บ้าน

5.5 ไปรษณีย์ ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร สืบเนื่องมาจากลักษณะภูมิประเทศ และพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลบางทรายใหญ่มีสภาพเหมาะแก่การเกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์ จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ไร่ อ้อย ไร่ มันสำปะหลัง ปลูกยางพารา เลี้ยงปลาในกระชัง และเมื่อว่างจากฤดู การทำเกษตรกรรม ก็มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และเป็นลูกจ้างในโรงงาน มีอัตราการว่างงานของประชากรปานกลาง ส่งผลให้สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลบางทรายใหญ่ มีสภาพที่ดีพอที่จะสามารถประคอง และเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้

ตำบลบางทรายใหญ่มีพื้นที่ทั้งหมด 30,416 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ทำการเกษตร โดยมีพื้นที่ปลูกพืชสำคัญดังนี้

ข้าว	12,764 ไร่	มันสำปะหลัง	645 ไร่
อ้อยโรงงาน	4,174 ไร่	ยางพารา	3,000 ไร่
ไม้ผล	872 ไร่	พืชผักและพืชไร่อื่น	290 ไร่

6.2 การประมง ราษฎรมีการประกอบอาชีพด้านการประมงพื้นบ้าน และการเลี้ยงสัตว์น้ำ ในกระชังตามริมตลิ่งแม่น้ำโขง

6.3 การปศุสัตว์

6.4 การบริการ

- ร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย	จำนวน 21 แห่ง
- ห้องพัก /ห้องเช่า	จำนวน 21 แห่ง
- ล้างอัดฉีด	จำนวน 2 แห่ง
- โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน 3 แห่ง
- ร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน 1 แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน	จำนวน 5 แห่ง
- ปั๊มก๊าซ	จำนวน 4 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

6.6 อุตสาหกรรม

- จำหน่ายคอนกรีตผสมเสร็จ จำนวน 2 แห่ง
- โรงงานผลิตน้ำดื่ม น้ำแข็ง จำนวน 5 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.8 แรงงาน

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนาประชากรทุกหมู่บ้านนับถือศาสนาพุทธ และประชาชนมีความเชื่อถือยึดมั่นในพระพุทธศาสนามาก วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 11 แห่ง

8.2 ประเพณีและงานประเพณี ยึดถือเป็นประเพณีของท้องถิ่นได้แก่ การจัดงานบุญมหาชาติ (บุญพระเวสสันดร) บุญกฐิน บุญบั้งไฟ และบุญเข้าพรรษา เป็นต้น

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภาษาถิ่นใช้ภาษาลาวอีสาน และใช้ภาษาไทยเป็นภาษาราชการ

8.4 สินค้าพื้นฐานและของที่ระลึก

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ ตำบลบางทรายใหญ่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติที่สำคัญ คือ ลำห้วยบางทราย ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาภูพาน ไหลผ่านบ้านก้านเหลืองดง อำเภอดงหลวงเข้าสู่หมู่ที่ 1, 3, 4, 5, 6 ตำบลบางทรายใหญ่ เป็นลำน้ำตามธรรมชาติซึ่งมีน้ำไหลตลอดปี โดยเฉพาะในฤดูฝนจะมีน้ำไหลเชี่ยวมาก แต่ในหน้าแล้งจะมีน้ำไหลน้อย การเกษตรจะใช้บริเวณริมตลิ่ง ทำการเกษตร ข้าวโพดหวาน มันแกว และมันเทศ ตามฤดูกาล และปลูกอ้อยเพื่อส่งโรงงานเป็นเกษตรหลัก

แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

1. ลำห้วยบางทราย ไหลผ่านตำบลบางทรายใหญ่ มีความยาวประมาณ 24 กิโลเมตร มีความกว้างเฉลี่ยประมาณ 80 เมตร ลำห้วยจะมีสาขาแยกออกไปอีกมากมายในฤดูฝนเท่านั้น

2. ลำห้วยโป อยู่ทางตอนกลางของตำบลบางทรายใหญ่ หมู่ที่ 3 ไหลจากทางทิศตะวันตกไปยังทิศตะวันออก มีน้ำไหลตลอดปี แต่มีความลึกไม่มาก ประมาณ 1 เมตร เกษตรกรใช้เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ

3. ลำห้วยแคน อยู่ทางตอนกลางเหนือของตำบลบางทรายใหญ่ ไหลจาก หมู่ 3 – หมู่ที่ 4 ไหลไปบรรจบกับลำน้ำโขง ทางด้านตะวันออก มีน้ำในเฉพาะฤดูฝนเท่านั้น

4. ลำห้วยมุก อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลบางทรายใหญ่ ไหลผ่านบ้านป่าหวาย หมู่ที่ 8 มีความยาวประมาณ 3,000 เมตร ไหลจากทิศตะวันตกไปยังทิศตะวันออกมีน้ำไหลทั้งปี

5. ลำห้วยตาด อยู่ทางทิศเหนือของตำบลบางทรายใหญ่ ไหลจากบ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 10 – บ้านหนองแอก หมู่ที่ 5 และไหลลงสู่ลำน้ำโขง มีน้ำเฉพาะช่วงฤดูฝน

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|------------------------|---------------|
| - ฝายน้ำล้น | จำนวน 5 แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | จำนวน 72 แห่ง |
| - ประปาหอถ้งสูง | จำนวน 13 แห่ง |
| - สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า | จำนวน 5 แห่ง |

9.2 ป่าไม้ ตำบลบางทรายใหญ่ เป็นพื้นที่ป่าดงบังอี่

9.3 ภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ของตำบลบางทรายใหญ่ที่สำคัญ คือ ทรัพยากรป่าไม้ ที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ ลำห้วยตามธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เหมาะแก่การอนุรักษ์และส่งเสริมให้คงอยู่ไว้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จรรยา เจียมมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และ ความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจุบันด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติ

ตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิภาค มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและ มีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แกไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทรพิพิงค์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปาน

กลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการ สวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุจิตรา เชื้อนรินทร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา คือ ด้าน ความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของ การให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ เดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อ จำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มา ประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อความสามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการ ประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 2) ศึกษา องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ การศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญ เป็นอันดับที่ 2

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึง พพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผล การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

แวน (Van, 1997) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบุคคลวัยต่าง ๆ พบว่า การมีกิจกรรมนี้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกทางใจ ความพึงพอใจในชีวิตและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้หรือได้รับบริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ขอรับการประเมิน ในรอบปีงบประมาณ 2563 จำนวน 9,145 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้หลักการคำนวณของ YAMANE ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{9,145}{1 + 5,145 (0.05^2)} \\ &= 383.2372 \text{ หรือประมาณ } 383 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสำรวจ

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาของเทศบาล ตำบล บางทรายใหญ่ ภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการในรอบปี รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการ

2. ศึกษารายละเอียดจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการของรูปแบบการประเมิน

3. ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางทรายใหญ่ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนัก โดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการ รับบริการ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ ให้ผู้รับผิดชอบโครงการตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่านเพื่อทดสอบความเข้าใจ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและจัดทำต้นฉบับ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้น และนักศึกษาวิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนมร่วมกันลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนจัดเก็บคืนมาเพื่อดำเนินการในขั้นตอนลำดับต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. คัดเลือกแบบสำรวจที่สมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลดิบ
2. กรอกข้อมูลที่ได้นำมาจัดเรียงตัวกัน
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum)

จากนั้น นำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

3.3.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การคำนวณหาร้อยละจากค่าเฉลี่ยจากสูตร ดังนี้

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

เกณฑ์การหาคะแนนระดับของความพึงพอใจ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และแปลผลในรูปของตารางประกอบความเรียง ซึ่งได้แบ่งออก 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ผลการประเมินข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุงของการใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคูณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

จากตาราง 4.1 (ภาคผนวก) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 83.02 และเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.98

มีอายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 รองลงมาคืออายุ 18-30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.17 และอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ ด้านการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 325 คน ร้อยละ 87.68 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 46 คน ร้อยละ 8.96 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน ร้อยละ 0.56 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 85.15 รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 และรับราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 ตามลำดับ

มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 88.94 รายได้ 5,001 -10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.24 และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 ตามลำดับ

สรุปผลพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ พบว่า

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.16 (ภาคผนวก ตาราง 4.2)

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.19 (ภาคผนวกตาราง 4.3)

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.19 (ภาคผนวก ตาราง 4.4)

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.21 (ภาคผนวก ตาราง 4.5)

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.18 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) (ภาคผนวก ตาราง 4.6)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ใน 4 ด้าน คือ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในสถิติเชิงพรรณนา และเชิงสถิติเชิงวิเคราะห์ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการในเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผู้รับบริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

5.1.2 ความพึงพอใจต่องานบริการรายด้าน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.16

2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.19

3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.19

4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.21

เมื่อสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.18 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.2 ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม			
2.1 รอยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยนครพนม
ไม่เก็ร้อยละ 95	9			- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,145 คน
ไม่เก็ร้อยละ 90	8			- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
ไม่เก็ร้อยละ 85	7			
ไม่เก็ร้อยละ 80	6			
ไม่เก็ร้อยละ 75	5			
ไม่เก็ร้อยละ 70	4			ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวม ร้อยละ 95.18
ไม่เก็ร้อยละ 65	3			แยกตามงานบริการได้ดังนี้
ไม่เก็ร้อยละ 60	2			(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.16
ไม่เก็ร้อยละ 55	1			(2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.19
น้อยกว่าร้อยละ 50	0			(3) งานด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.19
				(4) งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. เพศชาย	320	81.91
2. เพศหญิง	63	18.09
รวม	383	100.00
อายุ		
1. อายุต่ำกว่า 18 ปี	-	-
2. อายุ 18-30 ปี	147	39.09
3. อายุ 31-50 ปี	221	56.91
4. อายุ 51-60 ปี	15	4.00
รวม	383	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ระดับประถมศึกษา	320	83.24
2. ระดับมัธยมศึกษา / เทียบเท่า	51	13.56
3. ระดับอนุปริญญา / ปวส.	10	2.65
4. ระดับปริญญาตรี	2	0.55
5. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	383	100.00
อาชีพ		
1. แม่บ้าน	53	14.09
2. เกษตรกร	311	80.85
3. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	13	3.45
4. รับราชการ	6	1.61
5. รัฐวิสาหกิจ	-	-
6. นักเรียน / นักศึกษา	-	-
7. อาชีพอื่นๆ	-	-
รวม	383	100.00
รายได้ต่อเดือน		
1. ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง	-	-
2. รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	337	87.76
3. รายได้ 5,001-10,000 บาท	43	11.43
4. รายได้ 10,001-15,000 บาท	3	0.81
5. รายได้ 15,001-20,000 บาท	-	-
6. รายได้มากกว่า 20,000 บาท	-	-
รวม	383	100.00

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	\bar{X}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการ	4.78	0.791	95.11	มากที่สุด
1.2 มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	4.90	0.648	96.09	มากที่สุด
1.3 มีโครงการสนับสนุนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.84	0.542	95.64	มากที่สุด
1.4 มีกิจกรรมสัญจรให้ความรู้ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างแก่ประชาชน	4.87	0.589	95.81	มากที่สุด
รวม	4.85	0.642	95.66	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.75	0.478	95.13	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.72	0.446	95.03	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.87	0.374	95.80	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.691	94.45	มาก
รวม	4.72	0.493	95.10	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.75	0.772	95.13	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.67	0.561	94.96	มากที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.69	0.659	95.00	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.80	0.691	95.30	มากที่สุด
รวม	4.72	0.670	95.09	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.70	0.602	95.04	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.67	0.847	94.96	มาก
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.69	0.374	95.00	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	0.691	95.10	มากที่สุด
รวม	4.70	0.628	95.02	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.73	0.607	95.16	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	\bar{X}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านการศึกษา	4.69	0.691	95.01	มากที่สุด
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาในชุมชน	4.72	0.552	95.07	มากที่สุด
1.3 มีการพัฒนางานด้านการศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	4.77	0.406	95.12	มากที่สุด
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านการศึกษา	4.71	0.589	95.03	มากที่สุด
รวม	4.72	0.559	95.05	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.81	0.592	95.44	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.72	0.302	95.03	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.66	0.613	94.96	มาก
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.691	95.08	มากที่สุด
รวม	4.73	0.547	95.12	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.75	0.538	95.13	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.67	0.516	94.96	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.81	0.714	95.35	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.84	0.311	95.67	มากที่สุด
รวม	4.76	0.515	95.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.70	0.615	95.04	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.67	0.458	94.97	มาก
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.82	0.611	95.54	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	0.702	95.01	มากที่สุด
รวม	4.73	0.510	95.15	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.74	0.626	95.19	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	\bar{X}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการ	4.69	0.564	95.01	มากที่สุด
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในชุมชน	4.86	0.731	95.79	มากที่สุด
1.3 มีโครงการสนับสนุนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในชุมชน	4.71	0.684	95.02	มากที่สุด
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	0.732	95.51	มากที่สุด
รวม	4.77	0.677	95.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.591	95.51	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.70	0.311	95.04	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.73	0.624	95.07	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.691	95.14	มากที่สุด
รวม	4.75	0.511	95.19	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.72	0.538	95.03	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.67	0.516	94.97	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.81	0.714	95.41	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.64	0.331	94.91	มาก
รวม	4.71	0.514	95.08	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.71	0.605	95.04	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.68	0.458	94.96	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.71	0.611	95.02	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.66	0.712	94.98	มากที่สุด
รวม	4.68	0.628	95.00	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.74	0.559	95.19	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	\bar{X}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการ	4.70	0.564	95.01	มากที่สุด
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านรายได้หรือภาษีในชุมชน	4.72	0.571	95.09	มากที่สุด
1.3 มีการสัญจรให้ความรู้งานด้านรายได้หรือภาษีในชุมชน	4.72	0.741	95.05	มากที่สุด
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.802	95.51	มากที่สุด
รวม	4.73	0.671	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.592	95.51	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.70	0.446	95.04	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.73	0.421	95.07	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.691	95.14	มากที่สุด
รวม	4.75	0.537	95.19	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.75	0.671	95.13	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.67	0.506	94.98	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.83	0.721	95.56	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.72	0.374	95.03	มากที่สุด
รวม	4.74	0.568	95.17	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.70	0.475	95.04	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.67	0.485	94.98	มาก
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.71	0.503	95.02	มากที่สุด
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	0.695	95.03	มากที่สุด
รวม	4.71	0.591	95.03	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.75	0.611	95.21	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	\bar{X}	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.73	0.607	95.16	มากที่สุด
2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.74	0.559	95.19	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.74	0.626	95.19	มากที่สุด
4. ด้านรายได้หรือภาษี	4.75	0.611	95.21	มากที่สุด
รวม	4.74	0.602	95.18	มากที่สุด

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบ

กิจกรรมปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวันคล้ายวันพระราชสมภพ
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง
ในวันที่ ๑๒ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓



กิจกรรม การซ่อมแซมไฟฟ้าและตัดกิ่งไม้ บริเวณวัดบางทรายใหญ่ เมื่อวันที่ 10 ก.ค. 2563



กิจกรรม รดน้ำต้นไม้/ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง หมู่ 4 บ้านดอนม่วง และหมู่ 1 บ้านบางทรายใหญ่



กิจกรรม ออกแจกจ่ายน้ำ เพื่อบรรเทาภัยแล้ง



เมื่อประชาชนได้รับแจ้ง ผกสารเกี่ยวกับภัยที่ถา ดังกล่าวอย่างไร ?

สำหรับปี พ.ศ. 2563

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี = ผู้เป็นเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง หรือเช่าประโยชน์ โฉนดที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง (ทั้งเอกชน หรือของรัฐ)

เดือน มี.ค. - พ.ค. 63 → ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะได้รับแบบ ภ.ศ.ส. 3 และ 4 จาก อบท. (เทศบาล + อบต. + เมืองพัทยา + กรุงเทพมหานคร)

☀️ เจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ได้รับแจ้ง ภ.ศ.ส. 3 และ 4 อาจไม่จำเป็นต้องเสียภาษี แต่เมื่อได้รับแจ้ง ภ.ศ.ส. 3 และ 4 ต้องดำเนินการ ดังนี้

- ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ประเภท / ขนาด / การใช้ประโยชน์ / ฯลฯ)
- ถ้าไม่ถูกต้อง แจ้ง อบท. แก้ไขด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ถึงทะเบียนอบต.รับ หรือใช้การยื่นที่ อบท. แจ้ง (แบบหลักฐาน ลงบ. สำเนาบัตรประชาชน / ทะเบียนบ้าน / สัญญาซื้อขาย / สำเนาโฉนด / ภาพถ่าย เป็นต้น)

↓

เดือน พ.ค. - มิ.ย. 63 → อบท. ใช้ข้อมูลจากภ.ศ.ส. 3 และ 4 มาคำนวณประเมินภาษี แล้วประกาศที่สำนักงาน / หรือเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ อบท.

↓

เดือน มิ.ย. - ก.ค. 63 → อบท. แจ้งการประเมินภาษี (แจ้งหาผู้ต้องเสียภาษี) ภ.ศ.ส. 6, 7 และ 8 ตามที่อยู่ของผู้ต้องเสียภาษี

↓

ผู้ต้องเสียภาษี = ผู้ที่ได้รับแจ้ง ภ.ศ.ส. 6, 7 และ 8 ต้องชำระภาษี ภายในเดือน ส.ค. 63 (ชำระเกินกว่าหนึ่งเดือน + เงินเพิ่ม)

- หากยื่นว่า อบท. ประเมินไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์ตามกฎหมาย
- เสียภาษีเงิน 3,000 บาท สามารถผ่อนชำระได้ 3 งวด (ภายใน ส.ค. - ต.ค. 63)

สำนักงานการคลังท้องถิ่น
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ได้ให้ความรู้ด้านรายได้ และภาษีในทุกช่องทางแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ



เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี. วันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลบางทรายใหญ่ ขอเชิญพี่น้องประชาชน ร่วมลงนามถวายพระพรชัยมงคล ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่

กิจกรรม ตรวจติดตาม ตามมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตลาดนัดในพื้นที่



การลงพื้นที่ เพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบางทรายใหญ่



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2563 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการ					
1.2 มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์					
1.3 มีโครงการสนับสนุนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1.4 มีกิจกรรมสัญจรให้ความรู้ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชน					
2. ด้านช่องทางให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ขอเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

2. งานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านการศึกษา					
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาในชุมชน					
1.3 มีการพัฒนางานด้านการศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ					
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านการศึกษา					
2. ด้านช่องทางให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการ					
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในชุมชน					
1.3 มีโครงการสนับสนุนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในชุมชน					
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
2. ด้านช่องทางให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ขอเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

4.งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการ					
1.2 มีโครงการสนับสนุนด้านรายได้หรือภาษีในชุมชน					
1.3 มีการสัญจรให้ความรู้งานด้านรายได้หรือภาษีในชุมชน					
1.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านรายได้หรือภาษี					
2. ด้านช่องทางให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....