



ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

People's Satisfaction on the Quality of Service of
Subdistrict Municipality Ban Tai, Sawang Daen Din,
Sakon Nakhon A.C. ๒๐๑๙

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
๒๕๖๒

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตการปกครองของ เทศบาลตำบลบ้านต้ายจำนวน ๓๗๖ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านต้าย ได้เลือกงานบริการ ที่ประสงค์จะขอรับการประเมิน ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ๑) งานด้านพัฒนารายได้ ๒) งานด้านสาธารณสุขปโรค ๓) งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และ ๔) งานด้านสาธารณสุข ในแต่ละงานบริการจะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านต้ายทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านต้ายมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ มากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาจะเป็นด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนารายได้ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และงานด้านสาธารณสุขปโรค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ส่วนการ พิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านต้ายมีความพึงพอใจต่อด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมา จะเป็นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิด เป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

คณะผู้ดำเนินงาน

สารบัญ

สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	๗

บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวความคิดการศึกษา	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๔
๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๔
๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน	๔
๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารเทศบาลและหน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๖.๑ ประชาชน	๔
๑.๖.๒ ความพึงพอใจ	๔
๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ	๔
๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ	๔
๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก	๕
บทที่ ๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๖
๒.๑.๑ ประวัติความเป็นมาของตำบลบ้านด้าย	๖

๒.๒	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น	๖
๒.๒.๑	ลักษณะที่ตั้งของตำบลบ้านด้าย	๖
๒.๒.๒	ลักษณะภูมิประเทศอาณาเขตติดต่อ	๗
๒.๒.๓	ลักษณะภูมิอากาศ	๗
๒.๒.๔	ลักษณะของดิน	๘
๒.๒.๕	ลักษณะของแหล่งน้ำ	๘
๒.๒.๖	ลักษณะของไม้และป่าไม้	๘
๒.๒.๗	ด้านการเมือง/การปกครอง	๘
๒.๒.๘	การเลือกตั้ง	๑๑
๒.๒.๙	ประชากร	๑๒
๒.๒.๑๐	การศึกษา	๑๓
๒.๒.๑๑	สาธารณสุข	๑๔
๒.๒.๑๒	อาชญากรรม	๑๕
๒.๒.๑๓	ยาเสพติด	๑๖
๒.๒.๑๔	การสังคมสังเคราะห์	๑๖
๒.๒.๑๕	การคมนาคมขนส่ง	๑๖
๒.๒.๑๖	การไฟฟ้า	๑๗
๒.๒.๑๗	การประปา	๑๗
๒.๒.๑๘	โทรศัพท์	๑๗
๒.๒.๑๙	ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์	๑๘
๒.๒.๒๐	การเกษตร	๑๘
๒.๒.๒๑	การประมง	๑๘

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๒.๒.๒๒	การบริการ
๒.๒.๒๓	การท่องเที่ยว
๒.๒.๒๔	การปศุสัตว์
๒.๒.๒๕	อุตสาหกรรม
๒.๒.๒๖	การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ
๒.๒.๒๗	แรงงาน
๒.๒.๒๘	ข้อมูลด้านการเกษตร
๒.๒.๒๙	ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร
๒.๒.๓๐	ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)
๒.๒.๓๑	ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๒.๒.๓๒	ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น	๓๘
๒.๒.๓๓	สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก	๓๘
๒.๒.๓๔	ทรัพยากรธรรมชาติ	๓๘
๒.๓	ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๘
๒.๓.๑	ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๘
๒.๓.๒	ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๙
๒.๔	วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๐
๒.๔.๑	วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๐
๒.๔.๒	หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๑
๒.๕	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔๑
๒.๕.๑	ความหมายของความพึงพอใจ	๔๑
๒.๕.๒	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ	๔๒
๒.๕.๓	ลักษณะของความพึงพอใจ	๔๓
๒.๕.๔	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔๔
๒.๖	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๔๕
๒.๗	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๕๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	๕๓
๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ	๕๔
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๔
๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๔
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕
๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๕
๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้าน	๕๗
๔.๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๘
บทที่ ๕ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๕๙

บรรณานุกรม		๖๐
ภาคผนวก		๖๒
ภาคผนวก ก	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงาน การปกครองส่วนท้องถิ่น	๖๓
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๖๘
ภาคผนวก ค	การคิดเทียบคะแนนและเปอร์เซ็นต์ร้อยละ	๗๒
ภาคผนวก ง	การลงพื้นที่เพื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ เทศบาลตำบลบ้านด้าย	๗๓

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๒.๑	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ประกอบด้วยหมู่บ้าน ๗ หมู่บ้าน	๑๒
ตารางที่ ๒.๒	ข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุและจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๑๒
ตารางที่ ๒.๓	ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๑๓
ตารางที่ ๒.๔	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และปัญหาสุขภาพประชากรของเทศบาล ตำบลบ้านด้าย	๑๔
ตารางที่ ๒.๕	ถนนสายหลัก จำนวน ๙ สาย รวมระยะทาง ๒๓.๘๓ กิโลเมตร แยกเป็น	๑๖
ตารางที่ ๒.๖	ถนนสายภายในหมู่บ้าน จำนวน ๔๖ สาย รวมระยะทาง ๒๓.๙๖ กิโลเมตร	๑๗
ตารางที่ ๒.๗	ข้อมูลจำนวนสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้าย	๑๘
ตารางที่ ๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ	๕๕
ตารางที่ ๔.๒	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	๕๕
ตารางที่ ๔.๓	แสดงระดับการศึกษา	๕๖
ตารางที่ ๔.๔	แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง	๕๖
ตารางที่ ๔.๕	แสดงความถี่ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้ายมารับบริการ เทศบาลตำบลบ้านด้ายในรอบ ๑ ปี	๕๖
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านด้ายโดยภาพรวม	๕๘

สารบัญรูปภาพ

		หน้า
ภาพที่ ๑.๑	แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา	๓
ภาพที่ ๒.๑	พื้นที่ทั้งหมดของเทศบาลตำบลบ้านต้าย	๑๐
ภาพที่ ๒.๒	แผนที่ตำบลบ้านต้าย	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการปกครองที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับชุมชนต่างๆ โดยเฉพาะชุมชนที่มีการปกครองแบบระบบประชาธิปไตย โดยในทางทฤษฎี จะเห็นว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารประเทศยังมีการเอื้ออภัยมากมายที่คอยดูแลและทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สะดวกสบาย และ มีความสุขในการดำรงชีวิต แต่รัฐบาลไม่เพียงแค่ว่าจะต้องคอยดูแลประชาชนแล้ว รัฐบาลยังมีหน้าที่ต้องคอยบริหารประเทศ ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่เป็นสิ่งที่สำคัญ แต่ก็เป็นไปได้ที่รัฐบาลจะบริหารจัดการได้อย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน เพราะบางอย่างก็อาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ทำให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับความเดือดร้อน ดังนั้น การลดภาระหน้าที่ของรัฐบาล โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อทำให้เกิดการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการต่อประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และตรงกับจุดมุ่งหมายที่ประชาชนหรือชุมชนนั้นๆต้องการ จึงเป็นผลทำให้ต้องมีการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่ในการกระจายอำนาจการบริหารของรัฐบาลให้สามารถเข้าถึงประชาชนหรือแหล่งชุมชนต่างๆได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันเวลาที่ประชาชนต้องการทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์แต่ละท้องถิ่นเท่าเทียมกัน การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้ถือกำเนิดขึ้นในปีพุทธศักราช ๒๔๗๖ ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เทศบาลจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนรัฐบาลอีกทอดหนึ่งในการบรรเทาทุกข์บำรุงสุข สร้างความเจริญ และตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือชุมชนต่างๆให้ประชาชนแต่ละพื้นที่ที่ตัวเองได้รับผิดชอบในการดูแลและปกครองมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุข

เทศบาลได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๖ ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๑ ปี ซึ่งการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในประเทศไทยมีเหตุผลหลักๆอยู่ ๓ ประการ ๑) จัดตั้งเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับการเมืองการปกครองในระดับชาติที่เป็นประชาธิปไตย กล่าวคือ เมื่อการปกครองในระดับชาติเป็นระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งผู้แทนราษฎรของตนเข้าไปทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และทำหน้าที่ในการบริหารประเทศ ๒) เพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมากขึ้นเรื่อยๆ จนไม่สามารถควบคุมดูแล หรือ บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานหรือองค์การการเมืองอื่น ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่างๆ นี้อย่าง และทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการจากภาครัฐได้รวดเร็วและทั่วถึงยิ่งขึ้น ๓) เพื่อเป็นสถาบันฝึกประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน

เทศบาลตำบลบ้านด้ายเป็นเทศบาลหนึ่งของตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระรัฐบาลเพื่อคอยดูแลประชาชนหรือแหล่งชุมชนต่างๆที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้มีความเจริญและมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านด้ายมีหมู่บ้านที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลมีทั้งหมด ๗ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านด้าย บ้านนาทม บ้านคุณ บ้านคำบอน บ้านคำไชยวาน บ้านดอนม่วงไข่ บ้านด้ายใหม่พัฒนา และมีพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่คอยช่วยพัฒนาให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี เช่น จัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของชุมชน การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงพัฒนาศักยภาพของชุมชน ส่งเสริมและพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมและเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และ เสริมสร้างความรู้รักสามัคคีและเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ แต่

บางครั้งถึงแม้ว่าจะมีพันธกิจที่เป็นสิ่งช่วยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี แต่บางครั้งการบริหารจัดการหรือการกระจายอำนาจสู่แหล่งชุมชนต่างๆก็มีความข้อจำกัดอยู่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนในพื้นที่อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ เพราะความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านด้าย จึงถือเป็นเครื่องมือและตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการส่วนท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ และ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไปในอนาคต

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายใน ๔ ด้านดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานด้านพัฒนารายได้ การบริหารจัดการเก็บภาษีนอกสถานที่ เพื่อให้บริการประชาชน
๒. งานด้านสาธารณูปโภค การซ่อมแซม บำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เพื่อให้บริการประชาชน
๓. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ การแจกเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ เพื่อให้บริการประชาชน
๔. งานด้านสาธารณสุข การควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก เพื่อป้องกันและลดปัญหาการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกในเขตพื้นที่เทศบาล

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลบ้านด้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๖,๓๒๒ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลบ้านด้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane

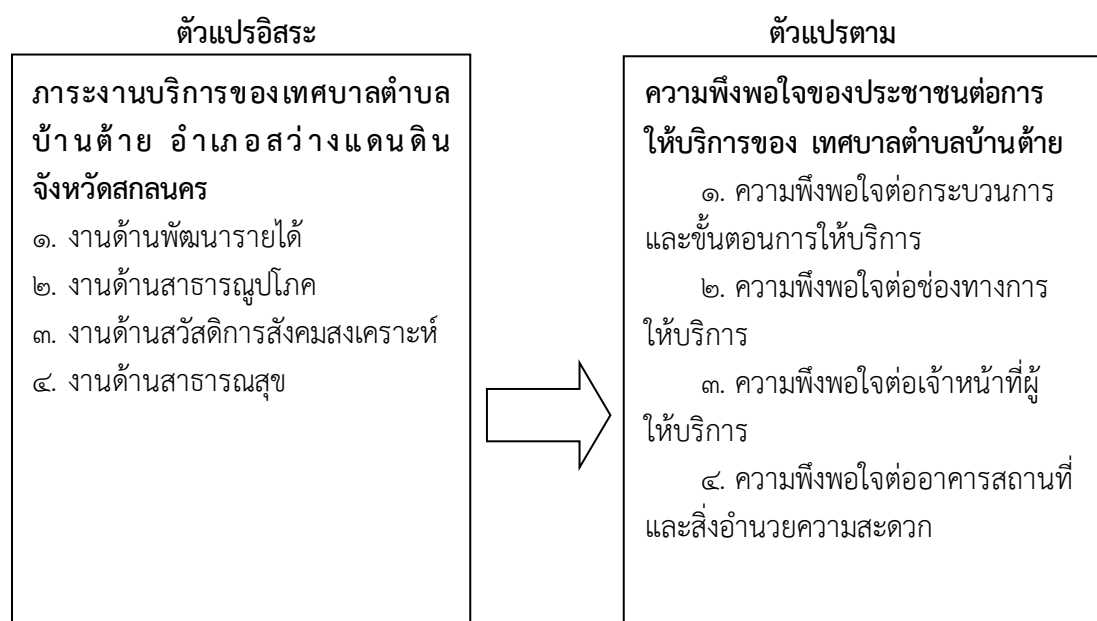
ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จำนวน ๓๗๖ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

๑.๔ กรอบแนวความคิดของการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาครั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ แสดงกรอบแนวความคิดของการศึกษา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายต่องานด้านพัฒนารายได้ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และ งานด้านสาธารณสุข

๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านด้าย เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากขึ้น

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานเทศบาลตำบลเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานเทศบาลตำบล ในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งในด้านขั้นตอนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

๑.๖.๑ ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

๑.๖.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายในงาน ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนารายได้ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และ งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๖.๓ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๑.๖.๖ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ ๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านด้าย
- ๒.๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น
- ๒.๓ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๗ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านด้าย

๒.๑.๑ ประวัติความเป็นมาของตำบลบ้านด้าย

ตำบลบ้านด้ายได้แยกออกจากตำบลสว่างแดนดินเมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๒๒ ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสว่างแดนดิน เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๘ ได้ยกฐานะเป็นสภาตำบลนิติบุคคล เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ ๕ และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๒ ประกอบด้วย ๗ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านด้าย บ้านนาหม บ้านคูณ บ้านคำบอน บ้านคำไชยวาน บ้านดอนม่วงไข่ บ้านด้ายใหม่พัฒนา

๒.๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น

๒.๒.๑ ลักษณะที่ตั้งของตำบลบ้านด้าย

เทศบาลตำบลบ้านด้ายตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีเนื้อที่ประมาณ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๕,๐๐๐ ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดินมาทางทิศตะวันตกตามถนนนิตโย (สกลนคร-อุดรธานี) ประมาณ ๘ กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกตามถนนนิตโย (หมายเลข ๒๒) ประมาณ ๙๑ กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศของตำบลบ้านด้าย เป็นที่สูงทางด้านเหนือ ส่วนตอนกลาง และทางใต้ของตำบลเป็นที่ลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำนา ทำสวนทำไร่ มีแหล่งน้ำที่สำคัญที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายนอกจากน้ำฝนแล้วยังได้แก่น้ำท่า ซึ่งประกอบด้วยแหล่งน้ำหลายสาย ลำน้ำที่สำคัญได้แก่ลำน้ำห้วยด้าย ลำน้ำห้วยก้านเหลือง ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เหนือระดับน้ำทะเล ๑๗๒ เมตร มีลักษณะสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง

๒.๒.๒ ลักษณะภูมิประเทศอาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลคำสะอาด ตำบลโพนสูง และตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เริ่มจากห้วยไผ่จานพิกิต ยูที๒๔๙๒๙๓ แนวเขตพุ่งไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือประมาณ ๒.๕ กม. จรดถนนสายบ้านคำสะอาด-บ้านคำบอน พิกัด อี๒๖๙๓๐๖ และตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนืออีกประมาณ ๑.๓ กม. จรดถนนสายบ้านคำบอน-บ้านหนองไผ่ พิกัด ยูที๒๗๙๓๑๔ แนวเขตตัดตรงไปทางทิศ

ตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ ๑ กม. พิกัด ยูอี ๒๘๙๓๑๐ แนวเขตพุ่งไปทางทิศเหนือประมาณ ๕๐๐ ม.จรด ห้วยยางชุม ที่พิกัด ยูอี๒๘๙๓๑๔ ถือกึ่งกลาง ลำห้วยยางชุมเป็นแนวเขต ขึ้นไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำห้วยจนถึงพิกัด ยูอี๒๘๙๓๑๗ แนวเขตพุ่งลงมาทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ ๑.๑ กม. ถึงหลักเขต ที่ ๑ ที่ถนนแยกจากทางหลวงแผ่นดินสายสกลนคร – อุดรธานี เข้าบ้านคำบอน พิกัด ยูอี๓๐๓๑๐ ตัดตรงมา ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ ๘๐๐ เมตร จรดห้วยยางชุม ที่พิกัด ยูอี๓๐๗๓๐๗ เป็นจุดสิ้นสุดของทิศ เหนือระยะ ทางประมาณ ๗ กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เริ่มจากห้วยยางพิกัด ยู อี๓๐๗๓๐๗ ถือกึ่งกลางลำห้วยยางเป็นแนวเขต เรียบลงมาทางใต้บรรจบกับห้วยทางทิศใต้ จนถึงห้วย ก้านเหลืองเป็นแนวเขตเรียบตลอดห้วยก้านเหลืองลงมาทางทิศใต้ จนถึงห้วยก้านเหลืองที่พิกัด ยูอี๓๐๓๖๑ แนวเขตพุ่งไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ ๑.๕ กม.จรดห้วยวังเดือ้นห้าที่พิกัด ยูอี๓๐๑๒๕๐ เป็น จุดสิ้นสุดของทิศตะวันออก ระยะทางประมาณ ๗.๕ กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เริ่มจากห้วยวังเดือ้นห้า พิกัดยู อี๓๐๑๒๕๐ ถือกึ่งกลางของลำห้วยขึ้นไป ตามแนวทิศเหนือเป็นแนวเขตจนจรดทางหลวงแผ่นดิน สาย สกลนคร-อุดรธานี พิกัด ยูอี๒๙๔๒๖๓ เรียบมาทางทิศตะวันออกจนถึงหลักกิโลเมตร ๖๖ พิกัด ยูอี๒๙๔๒๕๕ เป็นจุดสิ้นสุดของทิศใต้ระยะทางประมาณ ๔ กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เริ่มจากทางหลวงแผ่นดิน สาย สกลนคร – อุดรธานี ที่หลักกิโลเมตร ๖๖ พิกัด ยูอี๒๙๔๒๕๕ แนวเขตพุ่งไปทางทิศตะวันตก เฉียงเหนือ ประมาณ ๑.๕ กิโลเมตร ถึงถนนสายบ้านชุมชน-บ้านคำไชยวาน พิกัดยูอี๒๙๓๒๖๓ แนวเขตพุ่งไปทางทิศ ตะวันตกเฉียงเหนืออีกประมาณ ๒.๓ กิโลเมตร จรดห้วยไผ่ จานพิกัด ยูอี๒๙๔๒๙๓ เป็นจุดสิ้นสุดของทิศ ตะวันตก ระยะทางประมาณ ๕ กิโลเมตร

๒.๒.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อน อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี ๓ ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่ บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความ

เสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕-๓๙.๙ องศา เซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝน ท้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑-๒ สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือน กรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ ๙๐๐ มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจ ยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ ๑๕ องศา

๒.๒.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ ๗๕% ดินลูกรังประมาณ ๑๕ % ลักษณะดินใน พื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ ๑๐ %

๒.๒.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน ๑๐ แห่ง แหล่งน้ำทั้ง ๑๐ แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	๒	แห่ง	สระน้ำ	-	แห่ง
หนองน้ำ	๘	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อบาดาล	๒๖	แห่ง (ขนาดใหญ่ ๑๑ ขนาดเล็ก ๑๕)
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	๑๐	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

๒.๒.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

๒.๒.๗ ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด ๗ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ บ้านด้าย หมู่ที่ ๒ บ้านนาหม หมู่ที่ ๓ บ้านนาคุณ หมู่ที่ ๔ บ้านคำบอน หมู่ที่ ๕ บ้านคำไชยวาน หมู่ที่ ๖ บ้านดอนม่วงไข หมู่ที่ ๗ บ้านด้ายใหม่พัฒนา แต่ละหมู่บ้านจะมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของหมู่บ้าน ๗ คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง นายกเทศมนตรี ๓,๐๗๑ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๔,๖๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๒ จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ๓,๐๖๕ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๔,๖๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๙ ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา นายกเทศมนตรี โดยเฉพาะ การคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไข ปัญหาของเทศบาลคือ ขอบความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรม และให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลก็ได้พยายามแก้ไข โดย เรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตเทศบาล ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

จากผลการประชุมทุกครั้งที่เทศบาลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็น ที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วม ในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา เทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อ นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาเทศบาลให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่นๆ และเทศบาลมี โครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้อง ระวังไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยเทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

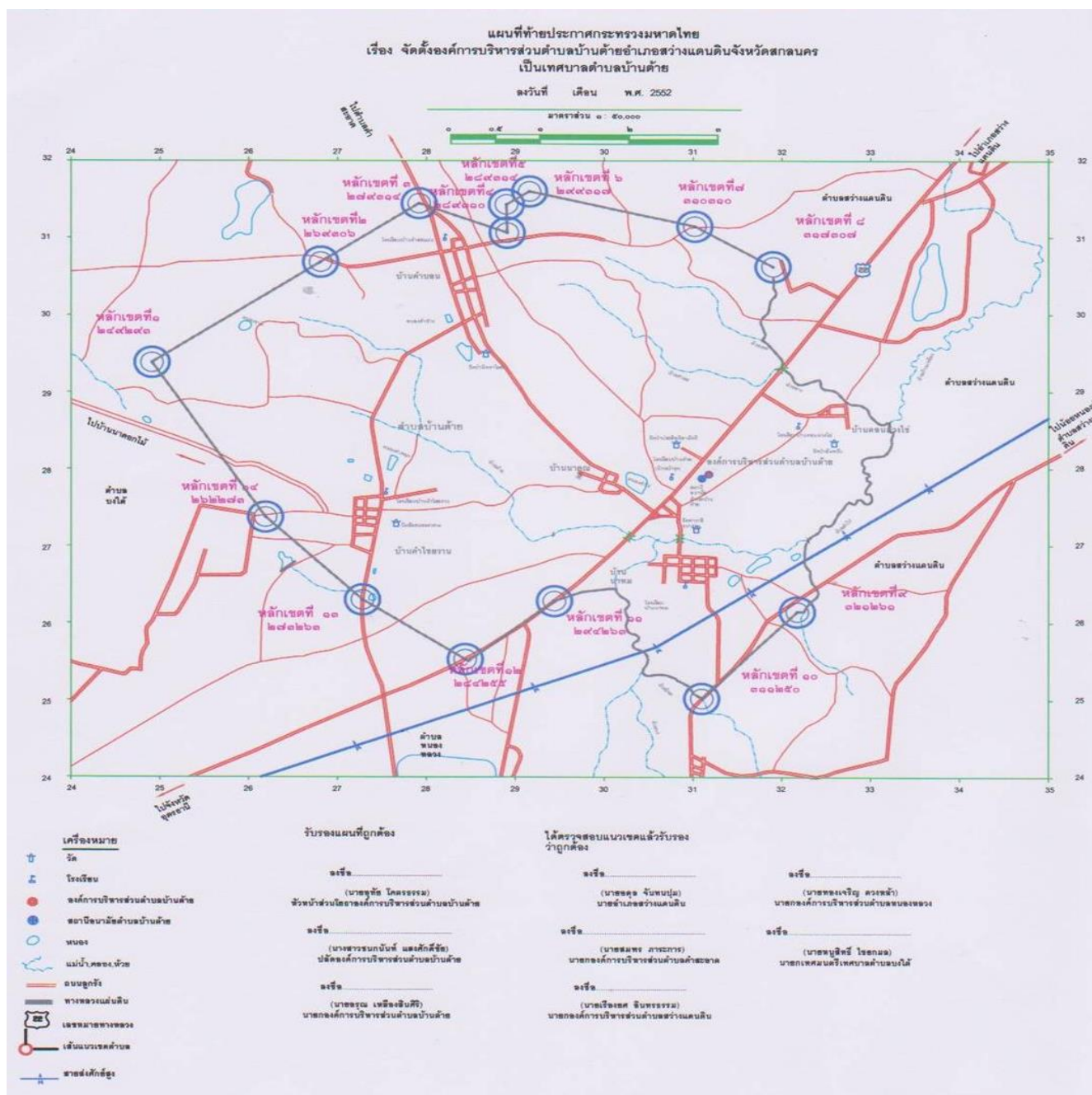
เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้ายตาม ที่กระทรวงกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีสภาพเหมาะสม สมควรให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ

สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรา ๗) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖

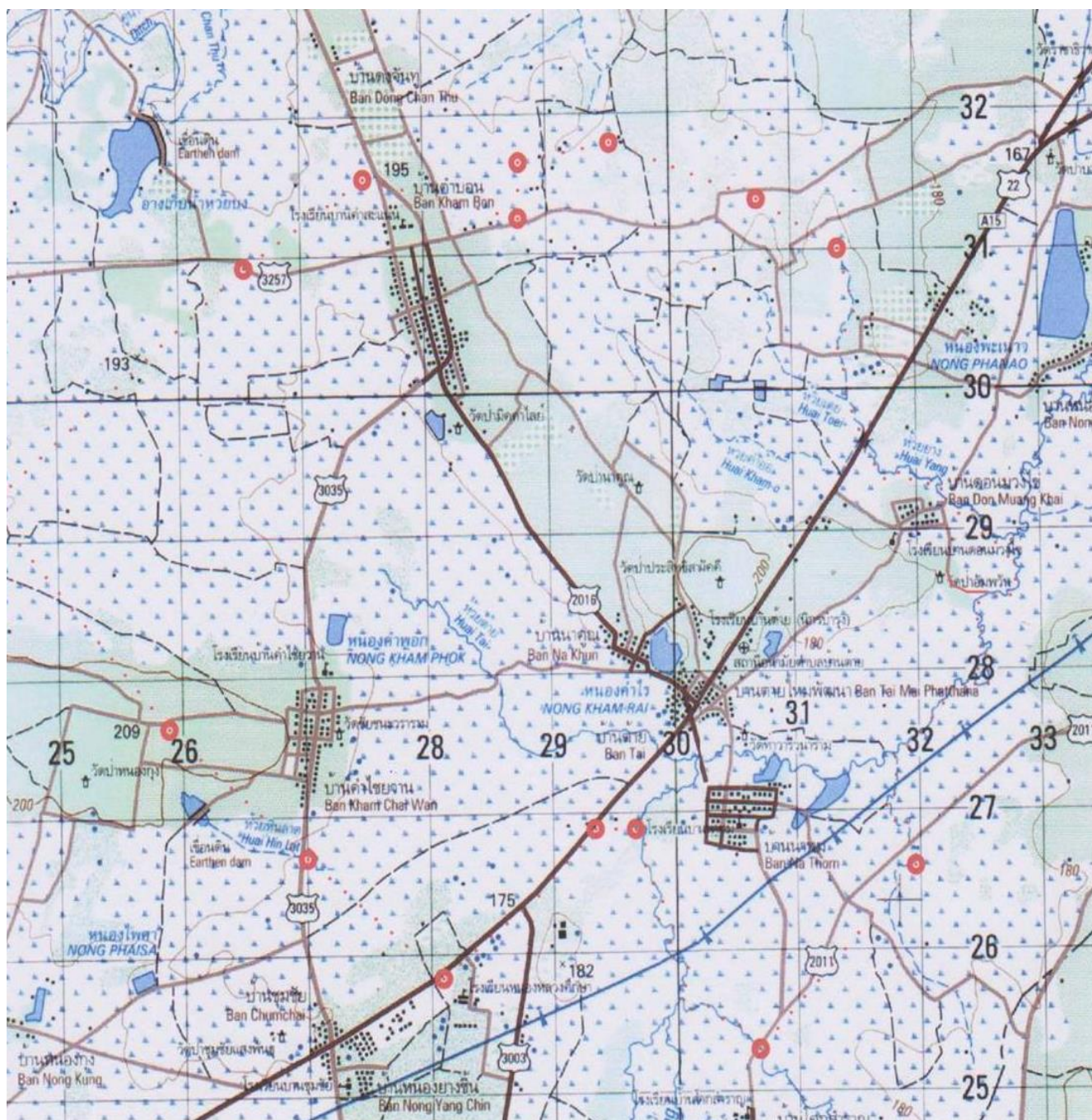
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครเป็นเทศบาลตำบลบ้านด้าย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒ เป็นต้นไป

มีเนื้อที่ประมาณ ๒๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๕,๐๐๐ ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดินมาทางทิศตะวันตกตามถนนนิตโย (สกลนคร-อุดรธานี) ประมาณ ๘ กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกตามถนนนิตโย (หมายเลข ๒๒) ประมาณ ๙๑ กิโลเมตร

เนื้อที่ มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ ๒๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๕,๐๐๐ ไร่



ภาพที่ ๒.๑ พื้นที่ทั้งหมดของเทศบาลตำบลบ้านด้าย



ภาพที่ ๒.๒ แผนที่ตำบลบ้านต้าย

๒.๒.๘ การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลบ้านต้าย ทั้งเขตเทศบาลเป็น ๑ เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น ๒ เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑ ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๖,๗

เขตเลือกตั้งที่ ๒ ประกอบด้วย หมู่ที่ ๓,๔,๕

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต๋ายส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงานการช่วยเหลืองานเทศบาลเสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการ

ดำเนิน งานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓)

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ๔,๖๕๙ คน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ๔,๖๘๐ คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. ๒๕๕๓)

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ๓,๐๗๑ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๔,๖๕๙ คน

คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๒

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ๓,๐๖๕ คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๔,๖๘๐ คน

คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๙

ปัจจุบันนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้ง

๒.๒.๙ ประชากร

ตารางที่ ๒.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ประกอบด้วยหมู่บ้าน ๗ หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนหลังคาเรือน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
๑	บ้านด้าย	๕๒๕	๕๕๖	๑,๐๘๑	๒๙๙	นายวิชัย ประหา
๒	บ้านนาทม	๔๔๑	๔๗๓	๙๑๔	๒๕๙	นายจำปา วินธูท
๓	บ้านนาคุณ	๓๗๕	๓๔๗	๗๒๒	๒๑๑	นายสมศรี แก้วน้ำคำ
๔	บ้านคำบอน	๖๖๙	๖๕๘	๑,๓๒๗	๓๒๔	นายยุทธยา ต้นสาย (กำนันตำบลบ้านด้าย)
๕	บ้านคำไชยวาน	๕๔๓	๕๔๑	๑,๐๘๔	๓๐๑	นายสนั่น โนนะโฮ
๖	บ้านดอนม่วงไข่	๒๙๐	๒๓๒	๕๒๒	๑๔๐	นายทองแดง พรหมร้อยโพธิ์
๗	บ้านด้ายใหม่พัฒนา	๓๘๘	๓๘๖	๗๗๔	๒๔๕	นายประไพ แวงวรรณ
รวมทั้งสิ้น		๓,๒๓๑	๓,๑๙๓	๖,๔๒๔	๑,๗๗๙	

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙)

ตารางที่ ๒.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุและจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	๔๒๓	๔๓๗	อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
จำนวนประชากร	๑,๕๓๘	๑,๔๗๐	อายุ ๑๘-๖๐ ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	๔๐๗	๓๖๘	อายุมากกว่า ๖๐ ปี
รวม	๒,๓๖๘	๒,๒๗๕	รวมทั้งสิ้น ๔,๖๔๓ คน

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙)

๒.๒.๑๐ การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ ๑๕-๖๐ ปีเต็ม ร้อยละ ๙๙ อ่าน เขียนภาษาไทย และ คณิตเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ ๖-๑๔ ปี ร้อยละ ๑๐๐ ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ๙ ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ ๙๙ ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหา คือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาของเทศบาล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของ

สังกัด	สพฐ.	เทศบาลตำบลบ้านด้าย
๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านด้าย - จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก - จำนวนผู้ดูแลเด็ก - จำนวนนักเรียน		๓ แห่ง ๕ คน ๓ คน ๑๕๗ คน
๒. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่เทศบาล ๒.๑ โรงเรียนบ้านด้ายนาคุณวิทยา - จำนวนครู - จำนวนห้องเรียน - จำนวนนักเรียน	๕ แห่ง ๖ คน ๗ ห้อง ๗๗ คน	
๒.๒ โรงเรียนบ้านนาทม - จำนวนครู - จำนวนห้องเรียน - จำนวนนักเรียน	๖ คน ๗ คน ๑๐๒ คน	
๒.๓ โรงเรียนบ้านคำสะแนน - จำนวนครู - จำนวนห้องเรียน - จำนวนนักเรียน	๗ คน ๘ คน ๑๐๒ คน	
๒.๔ โรงเรียนบ้านคำไขววนา - จำนวนครู - จำนวนห้องเรียน - จำนวนนักเรียน	๔ คน ๘ คน ๖๒ คน	
๒.๕ โรงเรียนบ้านดอนม่วงไข่ - จำนวนครู - จำนวนห้องเรียน - จำนวนนักเรียน	๔ คน ๘ คน ๔๑ คน	
๒.๖ ศูนย์การศึกษาอกระบบและตามอัธยาศัยนอก โรงเรียน(กศน.)		
สังกัด	สพฐ.	เทศบาลตำบลบ้านด้าย
- จำนวนครู - จำนวนห้องเรียน - จำนวนนักเรียน	๓ คน ๑ คน ๒๐๐ คน	

២.២.១១ ឥរិយាបថ

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนกรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชน

บางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุขโรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด-๖ ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญห

(๑) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน - แห่ง

(๒) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ (ตำบลบ้านต้าย)

ตารางที่ ๒.๔ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และปัญหาสุขภาพประชากรของเทศบาลตำบลบ้านต้าย

ลำดับที่	กลุ่มโรค	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
๑	โรคติดเชื้อและปรสิต	๑๕๙	-
๒	เนื้องอก	๑	-
๓	โรคเลือดและอวัยวะสร้างเลือด และความผิดปกติเกี่ยวกับภูมิคุ้มกัน	-	-
๔	โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการ และเมตาบอลิซึม	๓๖๖	-
๕	ภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม	๘๓	-
๖	โรคระบบประสาท	๓๐	-
๗	โรคตา รวม ส่วนประกอบของตา	๙๕๖	-
๘	โรคหูและปุ่มกกหู	๒๐	-
๙	โรคระบบไหลเวียนเลือด	๗๕๑	-
ลำดับที่	กลุ่มโรค	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
๑๐	โรคระบบหายใจ	๑,๗๒๗	-
๑๑	โรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก	๗๔๒	-
๑๒	โรคผิวหนังและเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	๑๒๖	-
๑๓	โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่าง และเนื้อเยื่อเสริม	๑,๕๖๐	-
๑๔	โรคระบบสืบพันธุ์ร่วมปัสสาวะ	๑๖๗	-
๑๕	ภาวะแทรกซ้อนในการตั้งครรภ์ การคลอด และระยะหลังคลอด	๑	-
๑๖	ภาวะผิดปกติของทารกที่เกิดขึ้นในระยะปริกำเนิด (อายุครรภ์ ๒๒ สัปดาห์ขึ้นไปจนถึง ๗ วันหลังคลอด)	-	-
๑๗	รูปร่างผิดปกติแต่กำเนิด การพิจารณาจนผิดปกติแต่กำเนิดและโครโมโซมผิดปกติ	๑	-
๑๘	อาคาร อาคารแสดง และสิ่งผิดปกติที่พบได้จากการตรวจทางคลินิกและทางอภิปฏบัติการที่ไม่สามารถจำแนกโรคในกลุ่มอื่นได้	๘๘๗	-
๑๙	การเป็นพิษและผลที่ตามมา	-	-
๒๐	อุบัติเหตุจากการขนส่งและผลที่ตามมา	๑	-
๒๑	สาเหตุจากภายนอกอื่นๆ ที่ทำให้ป่วยหรือตาย	๒	-

๒๒	โรคของสตรี	๓๒	-
๒๓	โรคของเด็ก	-	-
๒๔	โรคที่เกิดจากอาการหลายระบบ	๑,๑๔๗	-
๒๕	โรคที่เกิดเฉพาะตำแหน่ง	๑๒๕	-
๒๖	การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค	๑,๔๖๐	-
๒๗	โรคและอาการอื่น	๓๖	-
๒๘	กลุ่มไม่นับ ๕๐๔ (ไม่ใช่โรค)	๓๑,๔๒๑	-
	รวม	๔๑,๘๐๑	-

๒.๒.๑๒ อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามี ๑๑ ครัวเรือน ที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจจุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังใจ ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

๒.๒.๑๓ ยาเสพติด

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

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจ (ที่มา : สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสว่างแดนดิน ผลการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน ปี ๒๕๕๙)

๒.๒.๑๔ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

๑. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
๒. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๓. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
๔. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน

๕. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

๖. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

๒.๒.๑๕ การคมนาคมขนส่ง

ตำบลบ้านด้ายมีเส้นทางการคมนาคม ดังนี้

ตารางที่ ๒.๕ ถนนสายหลัก จำนวน ๙ สาย รวมระยะทาง ๒๓.๘๓ กิโลเมตร แยกเป็น

ถนนสาย	ปี ๒๕๕๖		ปี ๒๕๕๗		การพัฒนา	
	ระยะทาง (กิโลเมตร)	คิดเป็นร้อยละ	ระยะทาง (กิโลเมตร)	คิดเป็นร้อยละ	เพิ่มขึ้น/ลดลง (กิโลเมตร)	คิดเป็นร้อยละ
ถนนลาดยาง	-	-	-	-	-	-
ถนนคอนกรีต	๓.๘๐	๒๐.๒๑	๖.๔๓	๒๖.๙๘	เพิ่มขึ้น	๒.๖๒
ถนนลูกรัง	๑๕.๐๐	๗๙.๗๙	๑๗.๔๐	๗๓.๐๒	เพิ่มขึ้น	๒.๓๔
ถนนลาลอง	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๘.๘๐	๑๐๐	๒๓.๘๓	๑๐๐	เพิ่มขึ้น	๔.๙๖

ตารางที่ ๒.๖ ถนนสายภายในหมู่บ้าน จำนวน ๔๖ สาย รวมระยะทาง ๒๓.๙๖ กิโลเมตร แยกเป็น

ถนนสาย	ปี ๒๕๕๘		ปี ๒๕๕๙		การพัฒนา	
	ระยะทาง (กิโลเมตร)	คิดเป็นร้อยละ	ระยะทาง (กิโลเมตร)	คิดเป็นร้อยละ	เพิ่มขึ้น/ลดลง (กิโลเมตร)	คิดเป็นร้อยละ
ถนนลาดยาง	-	-	-	-	-	-
ถนนคอนกรีต	๑๖.๔๔	๗๓.๒๐	๑๗.๙๔	๔๐.๑๐	เพิ่มขึ้น	๑.๔๙
ถนนลูกรัง	๖.๐๒	๒๖.๘๐	๒๖.๘๐	๕๙.๙๐	เท่าเดิม	๒๐.๕๗
ถนนลาลอง	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๒.๔๖	๑๐๐	๒๓.๙๖	๑๐๐	เพิ่มขึ้น	๒๒.๐๖

๒.๒.๑๖ การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร

ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

(๑) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ๑,๒๕๕ ราย

(๒) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๑๑๑ จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตเทศบาล

(ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

๒.๒.๑๗ การประปา

การประปา มีประปาหมู่บ้าน หมู่ ๑-๗ สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี

- (๑) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน ๑,๔๓๒ หลังคาเรือน
 (๒) บ่อบาดาลระบบประปาขนาดใหญ่ จำนวน ๑๑ แห่ง
 (๓) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย ๑,๕๐๐-๑,๕๕๐ ลบ.ม. ต่อวัน
 (ที่มา : สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านด้าย ณ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๙)

๒.๒.๑๘ โทรศัพท์

- (๑) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน ๖ สาย
 (๒) จำนวนโทรศัพท์บ้าน จำนวน ๖๗ สาย
 (๓) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน จำนวน - ชุมสาย
 (๔) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน - แห่ง
 (๕) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่เทศบาล
 (ที่มา : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สาขาสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

๒.๒.๑๙ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- (๑) มีไปรษณีย์ จำนวน - แห่ง
 (๒) มีท่ารถขนส่ง จำนวน - แห่ง

๒.๒.๒๐ การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ ๗๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ ๗๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ ๑๓ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๘ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ ๙ ของจำนวนประชากรทั้งหมด

๒.๒.๒๑ การประมง

(ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง)

๒.๒.๒๒ การบริการ

โรงแรม	๑	แห่ง	ร้านอาหาร	-	แห่ง
โรงพยาบาล	-	แห่ง	สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	๑	แห่ง	ร้านเสริมสวย	๕	แห่ง

๒.๒.๒๓ การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงาน ประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

๒.๒.๒๔ การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด ไก่ สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

ตารางที่ ๒.๗ ข้อมูลจำนวนสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้าย

	โค	กระบือ	สุกร	ไก่	เป็ด
หมู่ที่ ๑	๖	๖	๖	๔๘๗	๗๓
หมู่ที่ ๒	๓๙	๓๑	-	๗๔๔	๗๙
หมู่ที่ ๓	๑๐	๓	-	๕๒๗	๕๕
หมู่ที่ ๔	๗๒	๕๘	-	๓๙๕	๑๘

หมู่ที่ ๕	๒๓	๔๑	-	๑,๒๙๐	๔๘
หมู่ที่ ๖	๘	๑๕	๔	๘๘๒	๕๓
หมู่ที่ ๗	๓๖	๖	๑๗	๙๕๒	๖๔
รวม	๑๙๔	๑๖๐	๒๗	๕,๒๗๗	๓๙๐

๒.๒.๒๕ อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

๑. โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	๗	แห่ง
๒. โรงกลึงไม้	จำนวน	๓	แห่ง
๓. โรงน้ำดื่ม	จำนวน	๕	แห่ง

๒.๒.๒๖ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	๖	แห่ง
บริษัท	๒	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	๔๙	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง	ร้านซ่อมรถ	๔	แห่ง
ร้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	๖	แห่ง			

ข้อมูลกลุ่มอาชีพตำบลบ้านด้าย

กลุ่มผลิตภัณฑ์สิ่งทอ หมู่ที่ ๗	กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ หมู่ที่ ๑-๗
กลุ่มสตรีแปรรูปอาหาร หมู่ที่ ๗	กลุ่มสตรีตัดเย็บเสื้อผ้า หมู่ที่ ๑-๗
กลุ่มทอเสื่อกก ๑ กลุ่ม	กลุ่มทอผ้า หมู่ที่ ๔
กลุ่มกองทุน กขคจ. หมู่ที่ ๕, หมู่ที่ ๖	กลุ่มจักสาน หมู่ที่ ๔, หมู่ที่ ๓
กลุ่มสมุนไพร หมู่ที่ ๓, หมู่ที่ ๒, หมู่ที่ ๖	กลุ่มออมทรัพย์ หมู่ที่ ๑-๗
กลุ่มร้านค้าชุมชน หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๗	

๒.๒.๒๗ แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ ๑๕-๖๐ ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ ๙๕ เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ ๗๓.๙๙ ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง ๒๕-๕๐ ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่ยู้อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

๒.๒.๒๘ ข้อมูลด้านการเกษตร

(๑) บ้านด้าย หมู่ที่ ๑

มีพื้นที่ทั้งหมด ๒,๔๓๑ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	๑๒๒ ครัวเรือน ๑,๔๖๖ ไร่	๓๐๐ กก./ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน.....พืชสวน.....	๕๐ ครัวเรือน ๗๒๔ ไร่	๒,๐๐๐ กก./ไร่	๔,๐๐๐ บาท/ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☒ ไร่อ้อย	๔๕ ครัวเรือน ๑2๐ ไร่	๑,๐๐๐ กก./ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่	๘,๐๐๐ บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	๕๐ ครัวเรือน ๑๒๒ ไร่	๓,๐๐๐ กก./ไร่	๓,๕๐๐ บาท/ไร่	๖,๐๐๐ บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

(๒) บ้านนาทม หมู่ที่ ๒

มีพื้นที่ทั้งหมด ๓,๐๙๗ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

	☒ นอกเขต ชลประทาน	๑๕๖ ครั้วเรือน ๒,๐๕๒ ไร่	๓๐๐ กก./ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน.....พืชสวน.....	๕๕ ครั้วเรือน ๗๓๐ ไร่	๒,๐๐๐ กก./ไร่	๔,๐๐๐ บาท/ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☒ ไร่อ้อย	๔๘ ครั้วเรือน ๓๑๕ ไร่	๑,๐๐๐ กก./ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่	๘,๐๐๐ บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่มันสำปะหลัง	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

(๓) บ้านนาคุณ หมู่ที่ ๓

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๕๔๖ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	๘๕ ครั้วเรือน ๑,๐๖๑ ไร่	๓๐๐ กก./ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน.....พืชสวน.....	๓๕ ครั้วเรือน ๒๒๗ ไร่	๒,๐๐๐ กก./ไร่	๔,๐๐๐ บาท/ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	ครั้วเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

		ไร่			
	สวน.....	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☒ ไร่อ้อย	...๒๒.คร้าวเรือน ...๑๒๘.....ไร่	...๑,๐๐๐.....กก./ไร่	...๕,๐๐๐.....บาท/ไร่	...๘,๐๐๐.....บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ ไร่มันสำปะหลัง	...๒๐.คร้าวเรือน ...๑๓๐.....ไร่	...๓,๐๐๐.....กก./ไร่	...๓,๕๐๐.....บาท/ไร่	...๖,๐๐๐.....บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	...๒๐,๐๐๐.....บาท/ ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

(๔) บ้านคำบอน หมู่ที่ ๔

มีพื้นที่ทั้งหมด ๔,๑๔๖ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	...๒๑๙.คร้าวเรือน ...๒,๒๕๖.....ไร่	...๓๐๐.....กก./ไร่	...๓๕๐.....บาท/ไร่	...๓๕๐.....บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน...พืชสวน.....	...๕๒.คร้าวเรือน ...๑,๑๗๐.....ไร่	...๒,๐๐๐.....กก./ไร่	...๔,๐๐๐.....บาท/ไร่	...๕,๐๐๐.....บาท/ไร่
	สวน.....	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	สวน.....	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☐ ไร่อ้อย	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	คร้าวเรือนไร่	กก./ไร่	บาท/ไร่	บาท/ไร่

	☒ ไร้มันสำปะหลัง	๒๓ ครั้วเรื่อน ๗๒๐ ไร่	๓,๐๐๐ กก./ไร่	๓,๕๐๐ บาท/ไร่	๖,๐๐๐ บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

(๕) บ้านคำไชยวาน หมู่ที่ ๕

มีพื้นที่ทั้งหมด ๔,๓๑๒ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	๑๖๔ ครั้วเรื่อน ๑,๗๓๗ ไร่	๓๐๐ กก./ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน.....	๔๒ ครั้วเรื่อน ๑,๓๔๕ ไร่	๒,๐๐๐ กก./ไร่	๔,๐๐๐ บาท/ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่
	สวน.....	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☒ ไร่อ้อย	๗๐ ครั้วเรื่อน ๑,๒๓๐ ไร่	๑,๐๐๐ กก./ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่	๘,๐๐๐ บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☐ ไร้มันสำปะหลัง	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครั้วเรื่อน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

(๖) บ้านดอนม่วงไข่ หมู่ที่ ๖

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๒๓๒ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	..๗๔.. ครัวเรือน ..๗๔๘ ไร่	..๓๐๐.. กก./ไร่	..๓๕๐.. บาท/ไร่	..๓๕๐.. บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน.....	..๔๐.. ครัวเรือน ..๒๒๐.. ไร่	..๒,๐๐๐.. กก./ไร่	..๔,๐๐๐.. บาท/ไร่	..๕,๐๐๐.. บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☒ ไร่อ้อย	..๓๑.. ครัวเรือน ..๒๖๔..... ไร่	..๑,๐๐๐.. กก./ไร่	..๕,๐๐๐.. บาท/ไร่	..๘,๐๐๐.. บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☐ ไร่มันสำปะหลัง	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอสว่างแดนดิน ณ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)

(๗) บ้านด้ายใหม่พัฒนา หมู่ที่ ๗

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๓๖๒ ไร่ ทำการเกษตร ดังนี้

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
๒.๑) ทำนา	☐ ในเขต ชลประทาน	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☒ นอกเขต ชลประทาน	๙๒ ครัวเรือน ๖๒๗ ไร่	๓๐๐ กก./ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่	๓๕๐ บาท/ไร่
๒.๒) ทำสวน	สวน.....	๕๗ ครัวเรือน ๕๑๗ ไร่	๒,๐๐๐ กก./ไร่	๔,๐๐๐ บาท/ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	สวน.....	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๓) ทำไร่	☒ ไร่อ้อย	๒๑ ครัวเรือน ๒๑๖ ไร่	๑,๐๐๐ กก./ไร่	๕,๐๐๐ บาท/ไร่	๘,๐๐๐ บาท/ไร่
	☐ ไร่ข้าวโพด	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☐ ไร่มันสำปะหลัง	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่
๒.๔) อื่นๆ	☐ อื่นๆ โปรดระบุ	 ครัวเรือน ไร่	 กก./ไร่	 บาท/ไร่	 บาท/ไร่

๒.๒.๒๙ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

(๑) บ้านด้าย หมู่ที่ ๑

มีพื้นที่ทั้งหมด ๒,๔๓๑ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ย ในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓		๙๐๐ มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ						
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๓. คลอง						
☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๕๐ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรด ระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						
☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลอง ชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรด ระบุ) ๖.๑) บ่อ..... ๖.๒) ๖.๓)	๑		✓		✓	๒๐ %

(๒) บ้านนาทม หมู่ที่ ๒

มีพื้นที่ทั้งหมด ๓,๐๔๗ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่าน มา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ	
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ		
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓		๙๐๐ มิลลิตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	

		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ						
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๓๐ %
☐ ๓. คลอง						
☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๑๕ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						
☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลองชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)	๑		✓		✓	๒๐ %

(๓) บ้านนาคุณ หมู่ที่ ๓

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๕๔๖ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓		๙๐๐ มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ						
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๓. คลอง						

☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๒๐ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						
☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลองชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ)	๑		✓		✓	๒๐ %
๖.๑) บ่อ.....						
๖.๒)						
๖.๓)						

(๔) บ้านคำบอน หมู่ที่ ๔

มีพื้นที่ทั้งหมด ๔,๑๔๖ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓		๙๐๐ มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำทางการเกษตร	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ						
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๒๐ %
☐ ๓. คลอง						
☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						

๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						
☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลอง ชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)	๑		✓		✓	๒๐ %

(๕) บ้านคำไชยวาน หมู่ที่ ๕

มีพื้นที่ทั้งหมด ๔,๓๑๒ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓		๙๐๐ มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึง
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ				✓		
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๕๐ %
☐ ๓. คลอง						
☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						

☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลองชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑)บ่อ..... ๖.๒) ๖.๓)	๑		✓		✓	๒๐ %

(๖) บ้านดอนม่วงไข่ หมู่ที่ ๖

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๒๓๒ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร			ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา มา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ		
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓			๙๐๐ มิลลิเมตร		
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ						
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๒๐ %
☐ ๓. คลอง						
☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						
☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลองชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑)บ่อ..... ๖.๒)	๑		✓		✓	๒๐ %

๖.๓)						
------------	--	--	--	--	--	--

(๗) บ้านด้ายใหม่พัฒนา หมู่ที่ ๗

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๓๖๒ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน	✓		900 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
☐ ๑. แม่น้ำ						
☒ ๒. ห้วย/ลำธาร	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๓. คลอง						
☒ ๔. หนองน้ำ/บึง	๑	✓		✓		๑๐ %
☐ ๕. น้ำตก						
☐ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) ๖.๒) ๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
☐ ๑. แก้มลิง						
☐ ๒. อ่างเก็บน้ำ						
☐ ๓. ฝาย						
☐ ๔. สระ						
☐ ๕. คลองชลประทาน						
☒ ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) ๖.๑) บ่อ..... ๖.๒) ๖.๓)	๑		✓		✓	๒๐ %

๒.๒.๓๐ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

(๑) บ้านด้าย หมู่ที่ ๑

มีพื้นที่ทั้งหมด ๒,๔๓๑ ไร่ มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ					✓	
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ		✓				
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

(๒) บ้านนาทม หมู่ที่ ๒

มีพื้นที่ทั้งหมด ๓,๐๔๗ ไร่ มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ					✓	
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ					✓	
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ		✓				
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

(๓) บ้านนาคุณ หมู่ที่ ๓

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๕๔๖ ไร่ มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			

๔.๒ บ่อน้ำดื่มสาธารณะ	✓					
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓			
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

(๔) บ้านคำบอน หมู่ที่ ๔

มีพื้นที่ทั้งหมด ๔,๑๔๖ ไร่ มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			
๔.๒ บ่อน้ำดื่มสาธารณะ			✓			
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓			
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

(๕) บ้านคำไชยวาน หมู่ที่ ๕

มีพื้นที่ทั้งหมด ๔,๓๑๒ ไร่ มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ					✓	
๔.๒ บ่อน้ำดื่มสาธารณะ			✓			
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					

๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

(๖) บ้านคอนม่วงไข่ หมู่ที่ ๖

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๒๓๒ ไร่ มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓			
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

(๗) บ้านด้ายใหม่พัฒนา หมู่ที่ ๗

มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๓๖๒ ไร่ มีแหล่งน้ำน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓		✓		๑๐๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓			
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)	✓					
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

แหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหาคือเทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชน และเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

๒.๓ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๒.๓.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกตัวตน มีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเอง ต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

๒.๔ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๔.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๔.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: 7-8 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๕.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕:๗-๘) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (๑๙๘๕: ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทินี ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๓-๑๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูกชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: ๒๕๔๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ ดังนั้น ความพึงพอใจอาจจะสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

๒.๕.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ

Heider (๑๙๕๓ อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: ๒๕๔๐) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ความเชื่อ ค่านิยม
๒. สิ่งแวดล้อม
๓. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
๔. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
๕. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
๖. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
๗. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
๘. การมีผลตอบแทน
๙. ความคาดหวัง
๑๐. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
๑๑. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

๒. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

๒.๕.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๘: ๘ อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (๒๕๕๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

๒.๕.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: ๔๔-๔๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕: ๓๙-๔๐)

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งนำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

๑. การทำงานที่ไม่มีแผน
๒. ขาดความรับผิดชอบ
๓. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
๔. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด

๕. ขาดการติดตามงาน
๖. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
๗. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
๘. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

สมชัย วุฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบังการ (๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี ๗ ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (๑๙๕๑: ๓๙๗-๔๐๐) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

Parasuraman (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจาก

กระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

๒.๗ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (๒๕๔๕) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคาและสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและภูมิลานา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๑๑-๑๒ อ้างถึง สุรชัย รัชตประทาน. ๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มี

ความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำ
 ปรัชญาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ
 และเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการ
 ให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหา
 ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส
 สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ส่วนด้านที่ประชาชน
 มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ
 ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการ
 ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามี
 ข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทางานให้มี
 ความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการ
 บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความ
 ล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน
 และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้าง
 ขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (๒๕๕๐) ได้ทำการศึกษาระเบียบความพึงพอใจ
 ต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๐ ผล
 การศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ/บุคลากรผู้ ให้บริการ
 ด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/อภัยด้วยดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ
 ให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) ด้าน
 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม บริการเป็น
 ระบบก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นป้าย แผ่นพับ บอร์ด แจ้งข้อมูล
 ต่างๆ และมีตู้แสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมประชากรผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = 4.27$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ ความ
 ชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ
 ห้องน้ำ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (๒๕๕๓ อ้างถึง ๑๙-๒๐ สโรชา แพร่
 ภาษา (๒๕๕๔) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
 ฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่
 ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลองฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น ๙๔ เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับ
 สุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๘๐.๔๐
 เปอร์เซ็นต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด
 คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับที่
 มาก คิดเป็น ๘๐.๖๐ เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๘๐.๔๐ เปอร์เซ็นต์

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (๒๕๕๓: บทคัดย่อ) ได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓ ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ รองลงมาคืองานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ งานด้านการพัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม สันทนาการและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง ๓ งานบริการใน ๓ ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง ๓ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (๒๕๕๓) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

๑. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๖.๐๒$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง ๗๖-๘๐ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน ๓ อันดับแรก คือ

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = ๖.๐๗$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = ๖.๐๕$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X} = ๖.๐๑$, ร้อยละ = ๗๖-๘๐)

๒. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๖.๐๘$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง ๗๖-๘๐ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน ๓ อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๖.๑๖$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๖.๑๓$, ร้อยละ ๗๖-๘๐) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = ๖.๑๐$, ร้อยละ ๗๖-๘๐)

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ เทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๐

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุดคือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ

๙๗.๓๙ และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) คณะทำงานได้ดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- ๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลบ้านด้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๖,๓๒๒ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลบ้านด้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

แทนค่าสูตร $n = 6,322 / (1 + 6,322 (0.05)^2) = 376$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เท่ากับ ๓๗๖ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์หัตถุประสงค์ของการศึกษา และอาศัยเอกสารกับรายายการศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๕ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปิดและเปิดผสมกัน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๒ ถึงตอนที่ ๕ เป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี ๕ ระดับวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ต่องาน ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนารายได้ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และ งานด้านสาธารณสุข โดยการจัดให้บริการออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วง ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้	๕	คะแนน
พึงพอใจในระดับดีมาก	ให้	๔	คะแนน
พึงพอใจในระดับดี	ให้	๓	คะแนน
พึงพอใจในระดับพอใช้	ให้	๒	คะแนน
พึงพอใจในระดับปรับปรุง	ให้	๑	คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑-๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{highest} - \text{least}}{\text{highest}} = 5 - 1 / 5 = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้นดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจในระดับดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ - ๔.๑๙	หมายถึง	พอใจในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ - ๓.๓๙	หมายถึง	พอใจในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ - ๒.๕๙	หมายถึง	พอใจในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๗๙	หมายถึง	พอใจในระดับปรับปรุง

๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ทั้ง ๒๐ คน ซึ่งพนักงานเก็บแบบถามเหล่านี้เป็นนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

มงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ ๑ ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ ๒ ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถามทั้ง ๒๐ คน อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๖ ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC*

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะทำงานได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๓.๗๒ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๒๙ สำหรับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๗๖.๓๓ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร ร้อยละ ๗๖.๘๖ และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่มติดัดต่อขอรับบริการเทศบาลตำบลบ้านด้ายจะอยู่ที่ประมาณ ๒-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๑ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑, ๔.๒, ๔.๓, ๔.๔ และ ๔.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๗๔	๔๖.๒๘
หญิง	๒๐๒	๕๓.๗๒
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๘	๔.๗๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๘๒	๒๑.๘๑
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕๙	๔๒.๒๙
อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑๗	๓๑.๑๑
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	๒๘๗	๗๖.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๔	๑๑.๗๐

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๓๕	๙.๓๑
ปริญญาตรี	๔	๑.๐๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๖๐
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	๒๘๙	๗๖.๘๖
ผู้ประกอบการ	๔	๑.๐๖
ข้าราชการ	๑๓	๓.๔๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๓.๙๙
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๓.๔๖
รับจ้างทั่วไป	๔๒	๑๑.๑๗
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๕ แสดงความถี่ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้ายมารับบริการในรอบ ๑ ปี

จำนวนครั้งต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑ ครั้ง/ปี	๙๐	๒๓.๙๔
๒-๓ ครั้ง/ปี	๑๓๒	๓๕.๑๑
๔-๕ ครั้ง/ปี	๔๙	๑๓.๐๓
๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๑๐๕	๒๗.๙๒
รวม	๓๗๖	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด ๔ ด้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านด้ายมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ มากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาจะเป็นด้าน สาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนา

รายได้ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และงานด้านสาธารณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่าประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านด้ายมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาจะเป็นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

ระดับความพึงพอใจ	๕ คะแนน	คือ	ดีมากที่สุด
	๔ คะแนน	คือ	ดีมาก
	๓ คะแนน	คือ	ดี
	๒ คะแนน	คือ	พอใช้
	๑ คะแนน	คือ	ปรับปรุง

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย โดยภาพรวม

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								คะแนนรวม	
		งานด้านที่ ๑		งานด้านที่ ๒		งานด้านที่ ๓		งานด้านที่ ๔			
		พัฒนารายได้		สาธารณูปโภค		สวัสดิการสังคม สงเคราะห์		สาธารณสุข			
		คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนนรวมเฉลี่ย	%
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๔	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
คะแนนรวมเฉลี่ย		๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐

ตอนที่ ๔.๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐ และเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

- ข้อเสนอแนะ

- ๑.๑ อยากให้ทางเทศบาลตำบลบ้านด้ายช่วยบริการรถฉุกเฉินให้สะดวกรวดเร็วกว่านี้
- ๑.๒ อยากให้ทางเทศบาลตำบลบ้านด้ายช่วยปรับปรุงเครื่องเสียงตามสายให้ได้ยินเสียงมากยิ่งขึ้นกว่านี้
- ๑.๓ อยากให้ทางเทศบาลตำบลบ้านด้ายช่วยลอกท่อระบายน้ำให้ไหลให้สะดวกกว่านี้

บทที่ ๕

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านด้ายมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ มากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาจะเป็นด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนารายได้ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และงานด้านสาธารณสุขโรค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านด้ายมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาจะเป็นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๘). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. ๑๐๐ น.
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. เอกสารค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๗๒ น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (๒๕๓๙). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.onec.go.th/publication/๔๐๑๐๐๓/p๐๒๐๑.htm>
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. ๔๔ น.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. ๕๕ น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ๖๐ น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (๒๕๕๕). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. ๔๒ น.
- วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (๒๕๕๓). รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓. วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. ๔๕ น.

- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๐. กลุ่มนโยบายและวิชาการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี. ๓๒ น.
- สุนารี แสนพยุห์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย. ๑๕๑ น.
- สุพมิตร กอบัวกลาง. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๕๙ น.
- อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- Mullins L.J. (๑ ๙ ๖ ๙). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๔๕๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไฉฉัตร	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	พิยารัม	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูควีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรินทร์	เปื้อนธรรม	กรรมการ
๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๔. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖. อาจารย์พยอม	กนิสพัฒน์	กรรมการ
๗. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๘. อาจารย์เสิดลา	วงศ์การสินธุ์	กรรมการ
๙. อาจารย์อภิตยา	อุ่นจันทิ	กรรมการ
๑๐. นางสาวกฤษราศ	พรหมบุญมย์	กรรมการ
๑๑. อาจารย์อนุชาติ	ไชยทองศรี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์	พรมไกรลาศ	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ทิพรพรรณ	ศิริมาตร	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วรรณิดา	สาวิศา	กรรมการ
๑๖. อาจารย์มานิตย์	सानอก	กรรมการ
๑๗. อาจารย์สมพงษ์	ระพันธ์	กรรมการ
๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชื่อนรงค์	ชาวทอง	กรรมการ
๑๙. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภณ	กรรมการ
๒๐. นางจุฑามาศ	ทีอรัมย์	กรรมการ
๒๑. นางสาวนฤมล	สัทโส	กรรมการ
๒๒. อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์กฤษราศ	ทองโคตร	กรรมการ
๒๔. อาจารย์สุภาพรรณ	อาตุณ	กรรมการ
๒๕. อาจารย์สำเนียง	สุนพัฒน์	กรรมการ
๒๖. อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๒๗. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๒๘. อาจารย์วิระชัย	จรูญมย์	กรรมการ
๒๙. นางสาวจันทิศา	แก้วทองมี	กรรมการ
๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๓๑. นายทรงศิริ	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๓๒. อาจารย์จิรพัฒน์	สุกโกศล	กรรมการ

๓๓. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๓๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๓๖. อาจารย์สุรินทร์	แก้วอาษา	กรรมการ
๓๗. อาจารย์ชัญญะพัชรินทร์	จงจิตเจริญชัย	กรรมการ
๓๘. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๓๙. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ธีรฎา	หัตถ์วงษ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์ทรงฤทธิ์	ต้นวัน	กรรมการ
๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.อ.เนศวร์บุญคม	บุญพอล้ำ	กรรมการ
๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์	ธาระ	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๔๕. อาจารย์วิจิตาพร	บุญทอง	กรรมการ
๔๖. นายภูสิทธิ์	ฮานวงศ์	กรรมการ
๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ. ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สินธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๕๑. นายพิเชษฐ	เทพบำรุง	กรรมการ
๕๒. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๕๓. นางสาวมิ่งกมล	หงษ์วงศ์	กรรมการ
๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๕๕. นางบุษจรรย์	สอาดรัตน์	กรรมการ
๕๖. นางสาววราลักษณ์	เกตุโอบุส	กรรมการ
๕๗. นางสาววาสนา	สกุลโพน	กรรมการ
๕๘. นางสาวพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๙. นางสาวอัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๖๐. นายสยาม	ประจวบศิริ	กรรมการ
๖๑. นายณดี	นารามย์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์ปานิสร	ประจวบศิริ	กรรมการ
๖๓. นางสาวพนิดา	ไครลาภมา	กรรมการ
๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักษุ	เมตตะอำวงศ์	กรรมการ
๖๕. นางสาวภาณิศา	สันนาโค	กรรมการ

๖๖. นางสาวสาธิต

เพ็ญน้อย

กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบทดสอบตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๕. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณะจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่รับผิดชอบจ้าง
๖. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๗. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแนบต้นทึบข้อมูลจำนวน ๔ เล่ม

๓. คณะกรรมการประสานงาน

- | | | |
|----------------|------------|---------------------|
| ๑. นางสาวสาธิต | เพ็ญน้อย | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจุฑามาศ | ทีอร่าม | กรรมการ |
| ๓. นายทรงศิลป์ | ประทุมวงษ์ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวณมล | ธิ์กใส | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ

๔. คำเนินการอื่นๆ ที่ประโชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อ่วม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวณณส	อัปโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวอลาสัย	เพ็ญน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
๒. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
๓. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒


 (รองศาสตราจารย์จิรพร ศรีสุวรรณ)
 รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
 ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้ายเป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงกรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

ด้านช่องทางการให้บริการ																					
1	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ																				
2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร																				
3	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง																				
4	มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ																				
5	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ																				
6	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก																				
7	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่																				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																					
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม																				
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่																				
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ																				
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ																				
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ																				
6	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ																				
ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ																			
		งานด้านที่ 1					งานด้านที่ 2					งานด้านที่ 3					งานด้านที่ 4				
		พัฒนารายได้					สาธารณูปโภค					สวัสดิการสังคม สงเคราะห์					สาธารณสุข				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	ชอบ																				
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก																					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ																				
2	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ																				
3	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด																				
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ																				

	สะดวกต่อการใช้บริการ																			
5	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย																			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

การคิดเทียบคะแนนและเปอร์เซ็นต์ร้อยละ

เกณฑ์คะแนน		เปอร์เซ็นต์ (%)	ระดับความพึงพอใจ
๕	๑๐	๑๐๐	ดีมากที่สุด
๔	๘	๘๐	ดีมาก
๓	๖	๖๐	ดี
๒	๔	๔๐	พอใช้
๑	๒	๒๐	ปรับปรุง

ภาคผนวก ง

การลงพื้นที่เพื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลบ้านต้าย

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
ค. ๑		เทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร

ค. ๒		
ค. ๓		
ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
ค. ๔		เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด สกลนคร

ค. ๕		
ค. ๖		

ภาพ ที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
ค.๗		ลงพื้นที่สัมภาษณ์ชาวบ้าน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ เทศบาลตำบลบ้านด้าย

ค.๘		
ค.๙		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
ค.๑๐		ลงพื้นที่สัมภาษณ์ชาวบ้าน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ เทศบาลตำบลบ้านด้าย

ค. ๑๑		
ค. ๑๒		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
ค. ๑๓		ลงพื้นที่สัมภาษณ์ชาวบ้าน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ เทศบาลตำบลบ้านด้าย

ក. ១៤		
ក. ១៥		