



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช
อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 2563 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,215 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.25 แยกเป็น 1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.10 2. ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.36 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.54 4. ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.01 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .29) รองลงมาคือ ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .19) และด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	9
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	13
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	14
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	22
3.3 กระบวนการประเมินผล	23
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	23
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
3.8 การนำเสนอข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	31
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	37
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	42
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข	47
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลยางสีสุราช	52
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	54
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	54
5.2 สรุปผล	54
5.3 อภิปรายผล	55
5.4 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	27
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	28
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	29
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	30
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	31
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	32
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	34
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน	35
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการงานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	42
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	43
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	45
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	46
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	51
ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ยางสีสุราช	52

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	27
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	28
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	29
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	30
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน	36
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	41
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	46
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	51
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม	53

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัดเทียมและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีด

ความสามารถขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political

Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มติ คือ มติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามเป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ

งานบริการ 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช รวม 4 ด้านที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน ดังนี้

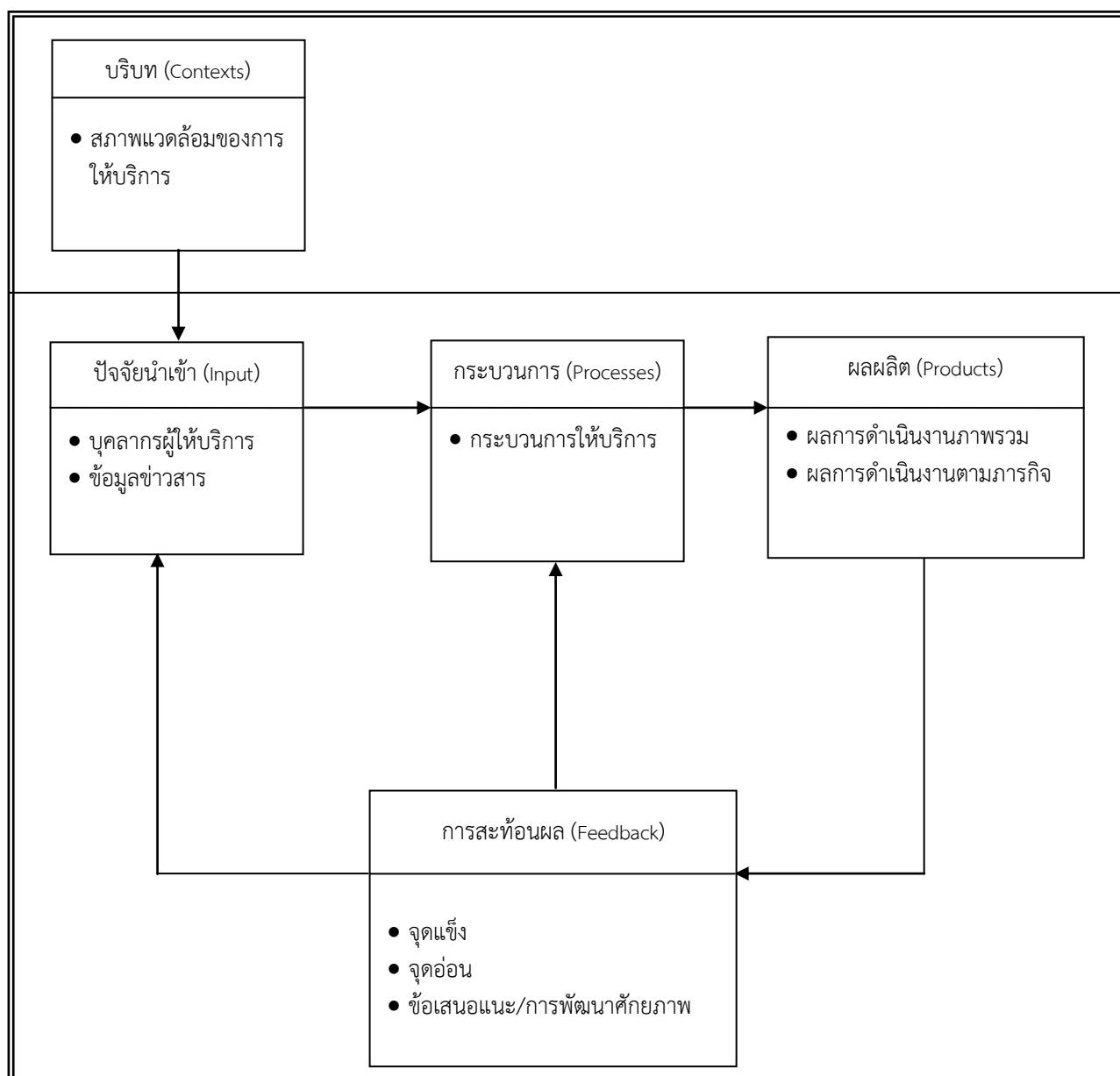
- 1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 1.2 ด้านการศึกษา
- 1.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.4 ด้านสาธารณสุข

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 6,215 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2563
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 2

แนวความคิดติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ความเป็นมาและลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น
7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
9. ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
10. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 :86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนี้อาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

สุโท เจริญสุข (2519: 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4

มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังนี้

1. การขจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแก่งจนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาค้นให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น

เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนา

1. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนและมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่ดำเนินการ
2. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ / กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลาห้าปี
3. เป็นเอกสารที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. เพื่อแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและการจัดทำงบประมาณประจำปี
2. เพื่อแสดงแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปีที่มีความสอดคล้องและสามารถสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการเตรียมโครงการพัฒนาต่าง ๆ ให้อยู่ในลักษณะที่พร้อมจะบรรจุในเอกสารงบประมาณประจำปี และนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อได้รับงบประมาณ

2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. ประชุมแต่ละส่วนในองค์กรเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561 - พ.ศ. 2564 โดยผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติ
2. ส่วนที่รับผิดชอบ แจกโครงการที่รับอนุมัติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานในองค์กรและประชาคม

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และข้อมูลปัญหาความต้องการของท้องถิ่นเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำประชุมร่วมกับประชาชนในตำบลและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณาในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยการคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมควรนำมาใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาจัดทำโครงการ /กิจกรรมในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 - พ.ศ. 2565) ต่อไป
3. จัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรมที่จะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-พ.ศ.2565)

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สืบค้นและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) วิเคราะห์ว่ายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้หลัก SWOT (การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก คือ

1. การประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา
2. การคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา
3. การจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนา
4. การตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนาในห้วงห้าปี

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา

การพิจารณาคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนามาจัดทำวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา โดยคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี โดยนำวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาจัดทำเป็นวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี

ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำรายละเอียดโครงการ / กิจกรรมพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี มาจัดรายละเอียดโครงการด้านเป้าหมายผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดความสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ประกอบด้วย 7 ส่วน
2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดเวทีประชาคม
3. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณา

ขั้นตอนที่ 7 การอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณา
2. คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้บริหารท้องถิ่นขอความเห็นชอบเห็นชอบ
3. ผู้บริหารท้องถิ่น นำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอขอความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
4. เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาเห็นชอบ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) แล้ว สภา ฯ ส่งให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) และนำไปปฏิบัติ และแจ้งสภา ฯ คณะกรรมการพัฒนาจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาอำเภอ คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น คณะอนุกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565)

เป็นเครื่องมือช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อและสามารถนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทาง การดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะสูงสุด

๒.๑๐ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

ประวัติอำเภออย่างสีสุราช

ชาวบ้านยางสีสุราชอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานในราชอาณาจักรสยามในรัชกาลที่ ๑ สาเหตุที่มีภาพอพยพ เพราะหนีภัยศึกสงครามจากการรุกรานของจีน ผู้ที่เป็นผู้นำการอพยพครั้งนั้น คือ พระสีสุราช ชาวยางสีสุราช เป็นกลุ่มชนชาวไทย – ลาว ที่มีเชื้อสายและบรรพบุรุษ เป็นชาวผู้ไทที่อพยพมาจากแคว้นสิบสองจุไทในดินแดนบางส่วนของจีน แล้วอพยพหนีสงครามมาอยู่ที่เมืองสุวรรณเขตและจำปาศักดิ์ จนได้ย้ายมาอยู่ที่ตำบลยางสีสุราชแห่งนี้ ปัจจุบันชาวบ้านในตำบลยางสีสุราชได้หลงเหลือคนที่พูดภาษาผู้ไทได้แล้ว เพราะส่วนใหญ่คนที่พูดได้เสียชีวิตไปหมดแล้ว แต่ยังคงเหลือเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่ยังคงเหลือให้ลูกหลานอนุชนรุ่นหลัง ได้ดูได้ศึกษา

ประวัติความเป็นมา

ตำบลยางสีสุราช แยกออกจากตำบลนาภูเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๘ จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา ๓๒ ปี ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภออย่างสีสุราช ตำบลยางสีสุราช ประกอบไปด้วย ๑๓ หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เล่มที่ ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ง ราชกิจจานุเบกษา วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๗

๑.ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ตั้งอยู่บ้านโพธิ์ชัย หมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภออย่างสีสุราชประมาณ ๑ กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ระยะห่างประมาณ ๗๓ กิโลเมตร มีเนื้อประมาณ ๓๒.๒๒ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๗,๓๒๐ ไร่ บริเวณพิกัด TC ๙๗๒๓๔๕

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตตำบลสันป่าตอง อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตตำบลดงเมือง อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตตำบลดงดอน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตตำบลนาภู อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

โดยทั่วไปมีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงสลับกับพื้นที่ราบลุ่ม ที่ดอนเพียงเล็กน้อย พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่นาสลับกับพื้นที่ตั้งหมู่บ้าน โดยมีลำห้วยกอกไหลจากทิศเหนือของตำบล ผ่านหมู่ที่ ๒,๓,๕,๑๒ และหมู่ที่ ๖ ลงไปทางทิศใต้เข้าเขตตำบลแวงดง

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

มีสภาพอากาศร้อนและแห้งแล้ง ซึ่งแบ่งได้เป็น ๓ ฤดู

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม อุณหภูมิอยู่ระหว่าง ๒๕ – ๓๘

องศา

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม อุณหภูมิระหว่าง ๒๐ – ๓๖ องศา

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิระหว่าง ๑๓ –

๓๐ องศา

๑.๔ ลักษณะดิน

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย และดินดำบ้างเล็กน้อย

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ส่วนใหญ่จะมีแหล่งน้ำ ดังต่อไปนี้ คือ

-ลำห้วย ๕ สาย ได้แก่ ลำห้วยวังศาลา ลำห้วยโสกเปือย ห้วยกอก ห้วยโสกขี้หนู ห้วยวังอะลา

-หนองน้ำ ๙ แห่ง ได้แก่ หนองโพดและหนองกระบอง หมู่ที่ ๑, หนองกอก หมู่ที่ ๓, หนองแปน หมู่ที่ ๖, หนองทัน หมู่ที่ ๖, หนองแดง หมู่ที่ ๖, หนองดุม หมู่ที่ ๗, หนองหนอง หมู่ที่ ๘, หนองหนอง หมู่ที่ ๑๑

-สระน้ำ ๔ แห่ง ได้แก่ สระน้ำบ้านสนาม หมู่ที่ ๒, สระแก้ว หมู่ที่ ๔, สระวัด กุดตะเข้ หมู่ที่ ๔, สระหลวงสองพันห้าร้อย หมู่ที่ ๙ และสระน้ำบริเวณศูนย์ราชการอำเภอ (หน้าสำนักงานเกษตรอำเภอยางสีสุราช

๒.ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชแบ่งพื้นที่การปกครองทั้งหมด ออกเป็น 13 หมู่บ้าน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านยางสีสุราช	จำนวน	128	ครัวเรือน
หมู่ที่ 2 บ้านสนาม	จำนวน	251	ครัวเรือน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองกอก	จำนวน	82	ครัวเรือน
หมู่ที่ 4 บ้านกุดตะเข้	จำนวน	146	ครัวเรือน
หมู่ที่ 5 บ้านเวียงยาง	จำนวน	107	ครัวเรือน
หมู่ที่ 6 บ้านหนองแปน	จำนวน	208	ครัวเรือน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองดุม	จำนวน	69	ครัวเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองหนอง	จำนวน	111	ครัวเรือน
หมู่ที่ 9 บ้านยางตลาด	จำนวน	152	ครัวเรือน
หมู่ที่ 10 บ้านโพธิ์ชัย	จำนวน	456	ครัวเรือน
หมู่ที่ 11 บ้านหนองวัด	จำนวน	95	ครัวเรือน
หมู่ที่ 12 บ้านเวียงใหม่	จำนวน	97	ครัวเรือน
หมู่ที่ 13 บ้านศรีสวัสดิ์	จำนวน	80	ครัวเรือน

จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๑,๙๘๒ หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด ๖,๒๑๕ คน แยกเป็น ชาย ๓,๐๖๘ คน หญิง ๓,๑๓๕ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๙๓ คน / ตารางกิโลเมตร

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา) เมื่อว่างงานจากฤดูทำนาแล้ว ก็จะปลูกหม่อนเลี้ยงไหม เจียระไนพลอยปลูกมันสำปะหลัง ปลูกอ้อย เนื่องจากสภาพพื้นที่แห้งแล้ง จึงไม่สามารถทำอาชีพเสริมเกี่ยวกับการเกษตรได้อย่างเต็มที่ อีกบางส่วนจะอพยพไปใช้แรงงานในเมืองใหญ่

ตำบลยางสีสุราชโดยทั่วไปจะเป็นสังคมเกษตร มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้าน คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ไม่ค่อยมีการแข่งขันทำให้ชาวบ้านตำบลยางสีสุราชแห่งนี้มีการพึ่งพาอาศัยกันอยู่ตลอดเวลา สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๙๐ ประกอบอาชีพทำนา ส่วนที่เหลือเป็น อาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ จึงทำให้ชาวเป็นพืชเศรษฐกิจของตำบลแห่งนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการทำนาปี คือ สามารถทำนาได้ปีละ ๑ ครั้ง เหตุผลที่ทำนาได้ปีละ ๑ ครั้ง เพราะในฤดูร้อนจะเป็นช่วงที่เกิดภัยแล้งจึงทำให้ไม่มีน้ำในการทำนา พื้นที่ที่ทำนาปี ได้แก่ พื้นที่ทุกหมู่บ้าน โดยพันธุ์ข้าวที่นิยมปลูกกันมากที่สุดในช่วงการทำนาปีในพื้นที่ตำบล ยางสีสุราช คือ ข้าวหอมมะลิ ๑๐๕ และข้าวเหนียวพันธุ์ กข.๖

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา เมื่อว่างงานจากฤดูกาลทำนาแล้วก็จะว่างงาน เนื่องจากสภาพพื้นที่แห้งแล้ง จึงไม่สามารถทำอาชีพเสริมเกี่ยวกับการเกษตรได้ทั้งหมด ซึ่งมีบางส่วนจะทำอาชีพเสริม คือ การเจียระไนพลอย และค้าขาย

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีดังนี้

ปั้มน้ำมัน	จำนวน	๒	แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน	๒๕	แห่ง
ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์	จำนวน	๓	แห่ง
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	จำนวน	๑	แห่ง

ร้านค้าพาณิชย์

- ร้านค้าปลีก/ส่ง	จำนวน	๒๐	ร้าน
- โรงสี	จำนวน	๑๓	โรง
- ร้านค้าของชำ	จำนวน	๗๕	ร้าน
- ร้านจำหน่ายอาหารสัตว์	จำนวน	๒๐	ร้าน
- ร้านก๋วยเตี๋ยว	จำนวน	๓๐	ร้าน

- ร้านตัดผ้า	จำนวน	๕	ร้าน
- ร้านถ่ายเอกสาร	จำนวน	๕	ร้าน
- ร้านจำหน่ายอะไหล่	จำนวน	๕	ร้าน
- ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน	๒๐	ร้าน
-ร้านต่อเติมอ็อคเหล็ก	จำนวน	๕	ร้าน
- ร้านทำขนมจีน	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านซ่อมจักรยานยนต์	จำนวน	๑๐	ร้าน
- ร้านขายนมสด	จำนวน	๑	ร้าน
- ร้านขายเนื้อวัว	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านซ่อมรถยนต์	จำนวน	๕	ร้าน
- ร้านขายเนื้อหมู	จำนวน	๕	ร้าน
- โรงงานเจียรไนพลอย	จำนวน	๕	ร้าน
- ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	๒๐	ร้าน
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	๘	ร้าน
- ร้านมินิมาร์ท	จำนวน	๓๐	ร้าน
- ร้านถ่ายรูป	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า	จำนวน	๔	ร้าน
- ร้านจำหน่ายเทป ซีดี	จำนวน	๐	ร้าน
- ร้านจำหน่ายผ้าไหม	จำนวน	๑	ร้าน
- ร้านเครื่องเขียนแบบพิมพ์	จำนวน	๗	ร้าน
- ร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านบริการโทรศัพท์มือถือ	จำนวน	๔	ร้าน
- ร้านรับซื้อพืชไร่	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านจำหน่ายอุปกรณ์เจียรไน	จำนวน	๒	ร้าน
- ร้านจำหน่ายโรงศพ	จำนวน	๓	ร้าน
- ตลาดสด สินค้าเกษตร	จำนวน	๑	ร้าน
- โรงกลึง	จำนวน	๑	ร้าน
- บริการล้างรถ	จำนวน	๔	ร้าน
- บริการเช่ารถตู้	จำนวน	๕	ร้าน
- บ้านเช่า	จำนวน	๒๐	ราย
- ร้านรับซื้อของเก่า	จำนวน	๒	ร้าน

การคมนาคม

การคมนาคมของตำบลยางสีสุราช มีการคมนาคมประเภททางบกโดยมีเส้นทางที่สำคัญ ๑ สาย คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ (มหาสารคาม – พยัคฆภูมิพิสัย) ตัดผ่านตอนกลางของ ตำบลแนวเหนือใต้

๒.๒ การคมนาคมติดต่อภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ เชื่อมระหว่างตำบลหนองกุ้ง อำเภอนาเชือก
- ทางตะวันตกผ่านตำบลยางสีสุราช หมู่ที่ ๔,๒,๙,๑,๑๐,๘,๑๑ เข้าเขตตำบลดงเมือง
- ถนนลาดยางที่เชื่อมตำบลนาภูผ่านตำบลยางสีสุราช หมู่ที่ ๕,๑๒,๒ และหมู่ที่ ๙
- ถนนลูกรังสายที่เชื่อมจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ เชื่อมตำบลแวงดงผ่านตำบล ยางสีสุราช หมู่ที่ ๒, ๗ และหมู่ที่ ๖
- ถนนลาดยางสายที่เชื่อมจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ จากหมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช เชื่อมตำบลดงควน อำเภอนาดูน

การบริการรถยนต์โดยสารและยานพาหนะ

- การสัญจรและขนส่งพืชผลทางการเกษตรของตำบลยางสีสุราช จะมีรถประจำทางให้บริการบนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ ซึ่งมีรถบัสสายพยัคฆภูมิพิสัย-นาเชือก-บรบือ-มหาสารคามและรถสองแถว สายนาภู – พยัคฆภูมิพิสัย, บ้านหนองแปน- พยัคฆภูมิพิสัย- บ้านยางสีสุราช และบ้านหนองหนอง หมู่บ้านที่ ไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่านก็จะให้บริการจากรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างเข้าสู่หมู่บ้าน นอกจากการเดินทางโดยรถยนต์ประจำทางและรถมอเตอร์ไซด์ รับจ้างแล้วประชาชนยังนิยมเดินทางโดยพาหนะส่วนตัวโดยใช้รถจักรยานยนต์และรถยนต์ตามลำดับ

การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	จำนวน	๑	แห่ง
- ตู้ชุมสายโทรศัพท์สาขา	จำนวน	๑	แห่ง
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน	๑๘	แห่ง
- หอกระจายข่าว	จำนวน	๑๓	แห่ง
- เสาส่งสัญญาณคลื่นโทรศัพท์มือถือเอกชน DTAC,AIS,True,ทศท. CAT	จำนวน	๕	แห่ง
- โทรศัพท์เอกชน	จำนวน	๑๗๕	เลขหมาย

การไฟฟ้า

- ทุกหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้

สภาพทางสังคม

๑)การศึกษา

ก.โรงเรียนประถมศึกษา ๔ แห่ง ดังนี้

(๑) โรงเรียนชุมชนบ้านยางสีสุราช	หมู่ที่ ๒
(๒) โรงเรียนบ้านหนองหนอง	หมู่ที่ ๘
(๓) โรงเรียนบ้านแวงยาง – กุดตะเข้	หมู่ที่ ๕
(๔) โรงเรียนบ้านหนองแปน	หมู่ที่ ๖
ข. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑ แห่ง	หมู่ที่ ๒
ค. โรงเรียนมัธยมขยายโอกาส ๑ แห่ง ดังนี้	
(๑) โรงเรียนบ้านหนองหนอง	หมู่ที่ ๘
ง. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลยางสีสุราช	หมู่ที่ ๓

แหล่งความรู้ของชุมชน

- ๑) การจัดเวทีชาวบ้าน / ผู้นำชุมชน
- ๒) การฝึกอบรม / การศึกษาดูงานซึ่งหน่วยงานของรัฐ/ เอกชนจัดขึ้น
- ๓) การเรียนรู้จากกลุ่มอาชีพ / กลุ่มเครือข่ายอาชีพ
- ๔) หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน
- ๕) รายการวิทยุ / โทรทัศน์
- ๖) เอกสาร / สิ่งพิมพ์ต่างๆที่ทางหน่วยงานของรัฐ / เอกชนส่งให้หมู่บ้าน

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชาชนทั้งหมดของตำบลยางสีสุราชนับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนา วัดในพื้นที่มีจำนวน ๗ แห่ง ได้แก่

๑. วัดบ้านยางสีสุราช ตั้งอยู่ที่บ้านยางสีสุราช หมู่ที่ ๑ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
๒. วัดป่าศรีสุโพธิ์ ตั้งอยู่ที่บ้านโพธิ์ชัย หมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
๓. วัดบ้านหนองกอก ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกอก หมู่ที่ ๓ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
๔. วัดบ้านกุดตะเข้ ตั้งอยู่ที่บ้านกุดตะเข้ หมู่ที่ ๔ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย
๕. วัดอตุราราม ตั้งอยู่ที่บ้านแวงยาง หมู่ที่ ๕ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย

๖. วัดบ้านหนองแปน ตั้งอยู่ที่บ้านหนองแปน หมู่ที่ ๖ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย

๗. วัดบ้านหนองหนอง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหนอง หมู่ที่ ๘ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย

ภาษา

ภาษา คือ เครื่องที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มชนที่ช่วยสืบทอดวัฒนธรรม จากรุ่นสู่รุ่น และช่วยบอกเล่าเรื่องราวความเป็นไปเป็นมาของชุมชน

ภาษาแต่ละภาษาย่อมแตกต่างกันที่สำคัญการพูดตลอดจนความหมายของคำศัพท์ เช่นนั้นแล้วจึงทำให้ในแต่ละท้องถิ่นมีภาษาพูดและสำเนียงที่แตกต่างกันไปตามแต่ละท้องถิ่นด้วย ภาษาท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยรักษาเรื่องราวของแต่ละกลุ่มชนได้อย่างดี

ภาษาลาวอีสานเป็นภาษาที่ใช้พูดกันในหมู่คนอีสาน ภาษาลาวอีสานมีสำเนียงคล้าย ภาษาของทางภาคเหนือชาวบ้านในตำบลยางสีสุราช ส่วนใหญ่ยังคงพูดคุยสื่อสารกันด้วยภาษาลาวอีสาน แต่คนรุ่นหลังๆ มามากจะไม่นิยมพูดภาษาลาวอีสานกันแล้ว โดยมักจะหันไปพูดภาษาไทยกลาง กันหมด

ข้อควรสังเกตบางประการเกี่ยวกับภาษาลาวอีสาน(ไทยอีสาน)

๑. เสียง /ช/ ในภาษาไทยกลาง ในภาษาลาวอีสานจะออกเสียงเป็น /ซ/ เช่น
ชื่อ จะออกเสียงเป็น ชื่อซ่า จะออกเสียงเป็น ซ่า
๒. เสียง /ร/ ในภาษาไทยกลาง ในภาษาลาวอีสานจะออกเสียงเป็น /ฮ/ เช่น
รู้ จะออกเสียงเป็น ฮู้
ร้อง จะออกเสียงเป็น ฮ้อง

สาธารณสุขประกอบด้วย

๕.๑ โรงพยาบาลยางสีสุราช จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านสนาม ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ ๘๐ คน/วัน

๕.๒ สาธารณสุขอำเภอ จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๙ บ้านยางตลาด ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) จำนวนร้อยละ 5 ของหมู่บ้านหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 64 ข้อ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่ได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ
$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ

ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เก็ยร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เก็ยร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เก็ยร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เก็ยร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เก็ยร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เก็ยร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เก็ยร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เก็ยร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เก็ยร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

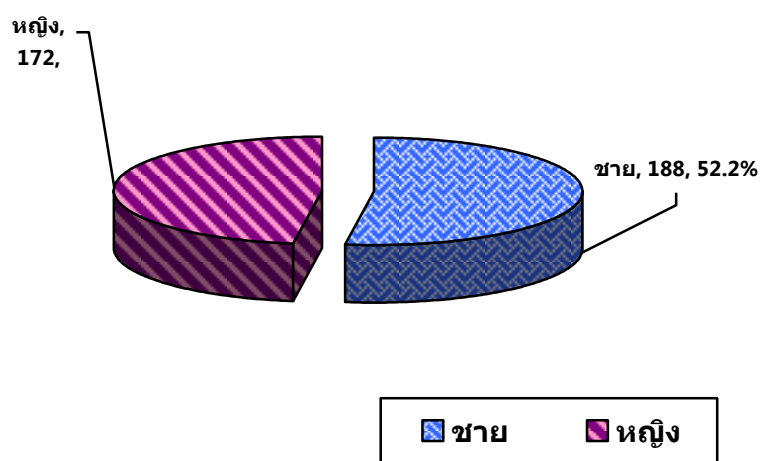
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	188	52.22
เพศหญิง	172	47.78
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมา คือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.78



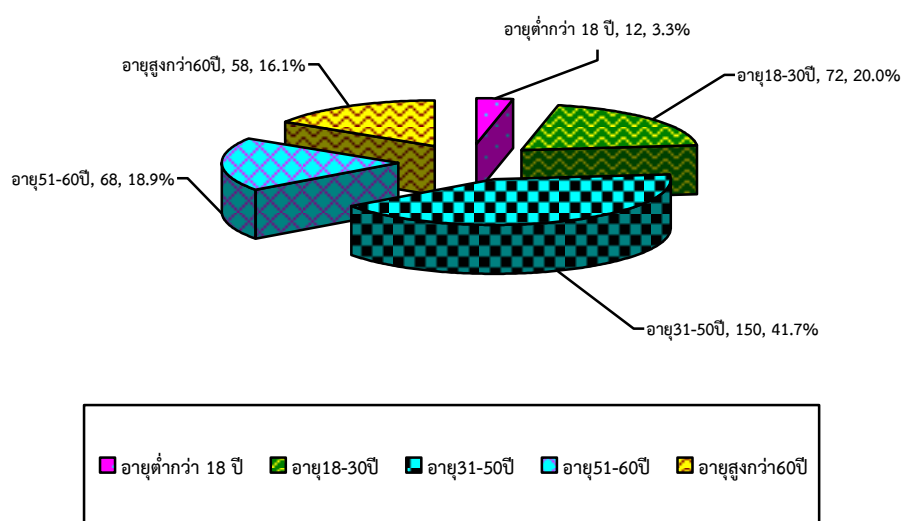
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	12	3.33
อายุ 18 – 30 ปี	72	20.00
อายุ 31 - 50 ปี	150	41.67
อายุ 51 – 60 ปี	68	18.89
อายุสูงกว่า 60 ปี	58	16.11
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ อายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และต่ำสุด คือ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.33



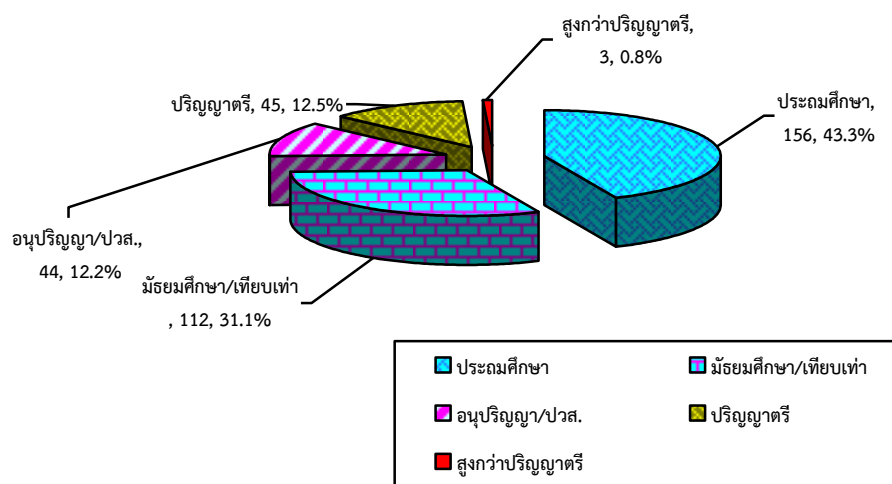
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	156	43.33
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	112	31.11
อนุปริญญา/ปวส.	44	12.22
ปริญญาตรี	45	12.50
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.83
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา คือ การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.11 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.83



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

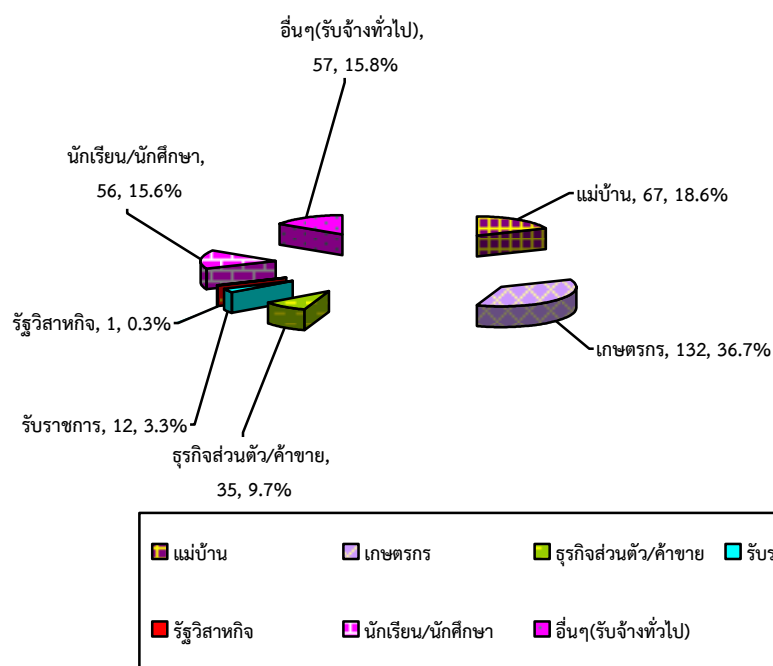
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	67	18.61
เกษตรกร	132	36.67
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	35	9.72
รับราชการ	12	3.33
รัฐวิสาหกิจ	1	0.28
นักเรียน/นักศึกษา	56	15.56
อื่นๆ ระบุ...(รับจ้างทั่วไป)	57	15.83
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.61 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ

0.28



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.40	4.82	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.20	4.76	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	94.80	4.74	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.00	4.75	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.35	4.77	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .66)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	94.00	4.70	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.40	4.72	.64	มากที่สุด
โดยรวม	94.90	4.75	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้าน

ย่อย พบว่า มีช่องทางในประชาสัมพันธให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .55)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	96.40	4.82	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.40	4.77	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.60	4.78	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.65	4.78	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .65)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.40	4.72	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	94.00	4.70	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	95.60	4.78	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.70	.64	มากที่สุด

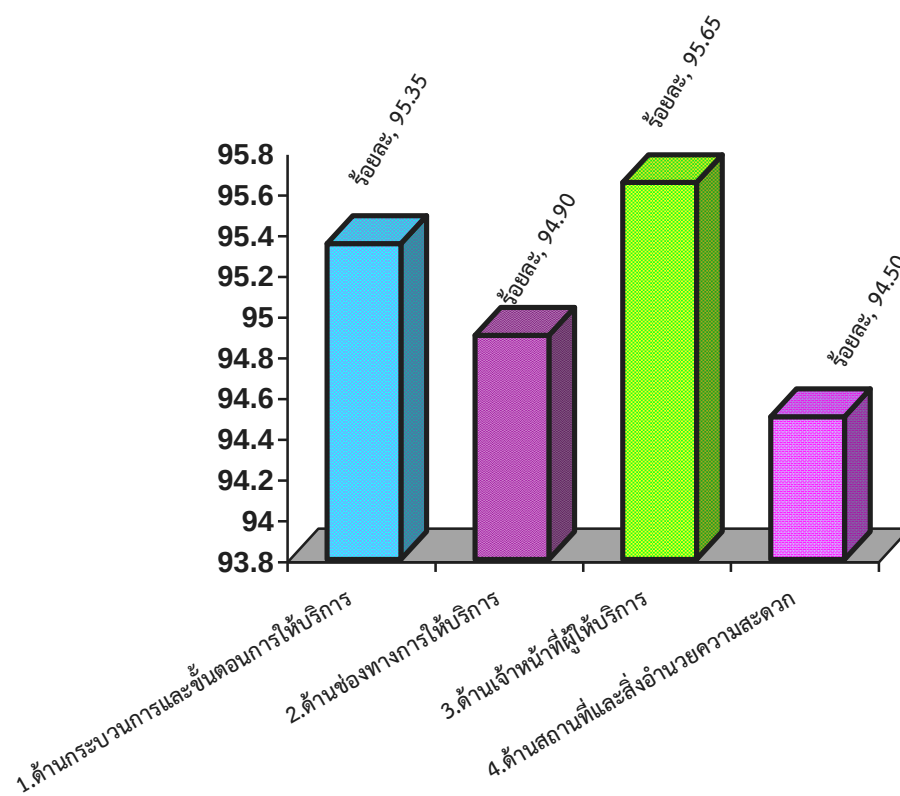
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
โดยรวม	94.50	4.73	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ($\bar{x}$ = 4.73 , S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .58)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.35	4.77	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.90	4.75	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.65	4.78	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	94.50	4.73	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.10	4.76	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .35)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.40	4.82	.63	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.60	4.78	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	96.00	4.80	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.85	4.79	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .63)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.40	4.77	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.60	4.78	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .63)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .59)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

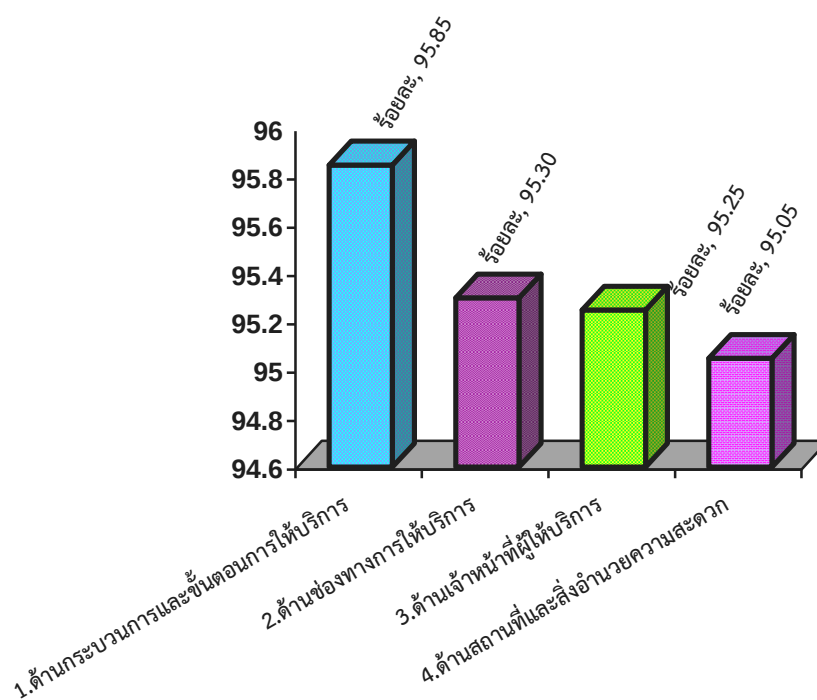
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.00	4.80	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	94.80	4.74	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.40	4.72	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .67)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.85	4.79	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.30	4.77	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.25	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.05	4.75	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.36	4.77	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	96.40	4.82	.60	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	95.60	4.78	.64	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	96.00	4.80	.71	มากที่สุด
โดยรวม	96.00	4.80	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .60)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.60	4.78	.63	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	95.40	4.77	.67	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	96.40	4.82	.68	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}$ = 4.82 , S.D. = .68)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.00	4.75	.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.20	4.76	.61	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	.70	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	96.40	4.82	.68	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .68)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

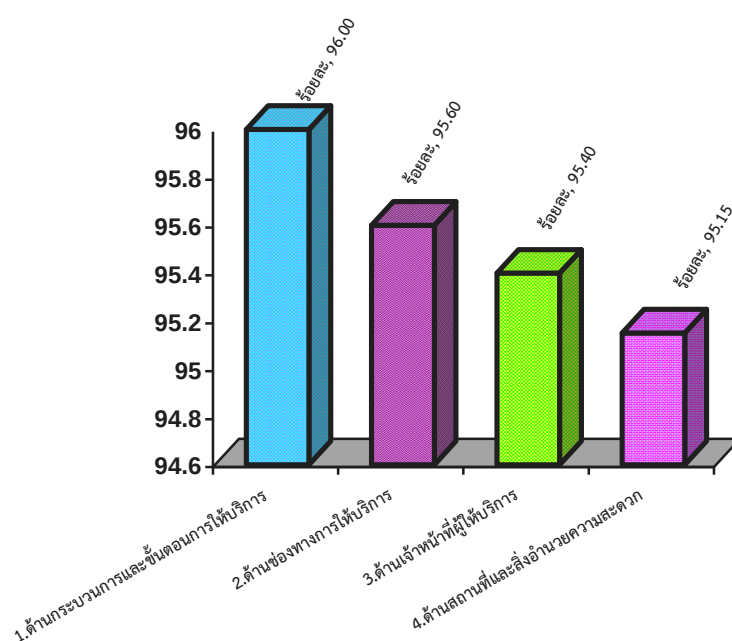
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.20	4.76	.65	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.58	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	94.80	4.74	.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .65)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.40	4.77	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.54	4.78	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .40)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.20	4.76	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	94.00	4.70	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.75	4.74	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .34)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	93.60	4.68	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.60	4.78	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .60)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.40	4.77	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.80	4.74	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .32)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

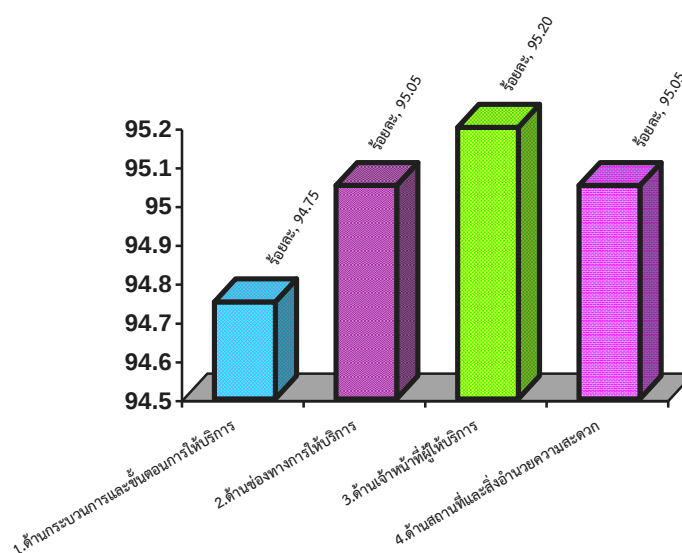
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.80	4.74	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.40	4.77	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}$ = 4.75 , S.D. = .25) เมื่อพิจารณา ตามด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสมมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านสาธารณสุข 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94.75	4.74	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.20	4.76	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.05	4.75	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.01	4.75	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .22)



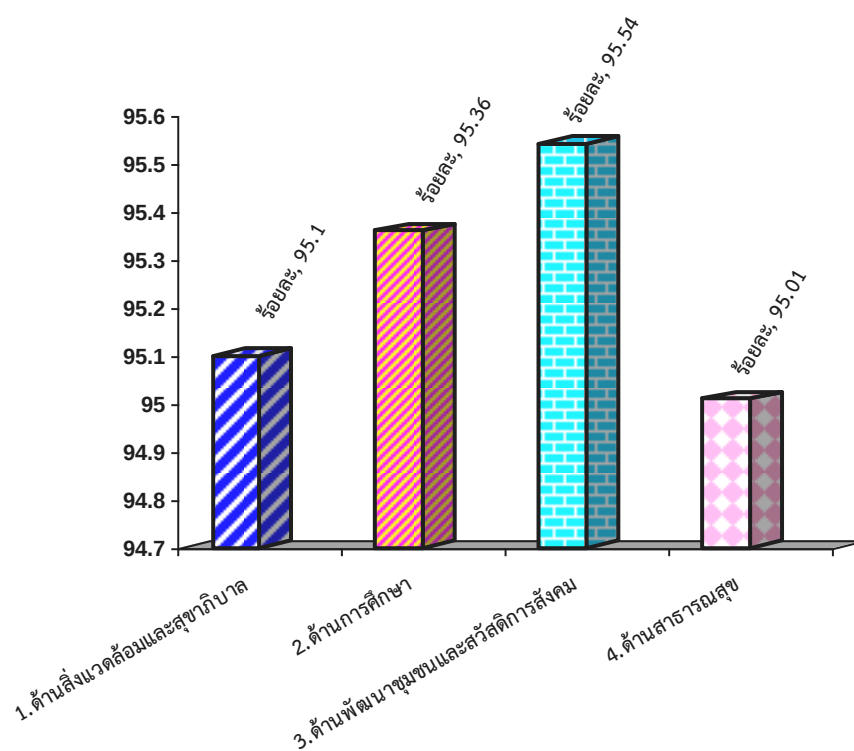
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลยางสีสุราช

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.10	4.76	.19	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	95.36	4.77	.32	มากที่สุด
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.54	4.78	.29	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	95.01	4.75	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. =.29) รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .30)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม งานบริการ 4 งานดังนี้

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .29) รองลงมาคือ ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .19) และด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.25 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ถนนตามเส้นทางตำบลยางสีสุราชหลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุงทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลยางสีสุราช และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีต่างๆ ให้ประชาชนในเขตพื้นที่

2.3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุและส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

2.4 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้ณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

2.5 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบุคลากรทางการศึกษา เพิ่มของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสริมทักษะความรู้ให้เด็ก ๆ

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลยางสีสุราช ตามขอขอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่ขอบต. รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสำเนา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุไหงโกลลก.ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสำเนา.
- บัญชา แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสำเนา.
- แผนพัฒนาห้าปี (2561-2565). องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช
, จังหวัดมหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามาทาพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสำเนา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2563**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....จังหวัด.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3=ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

- ☐ 1 ชาย
☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

- ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี
☐ 2 18-30 ปี
☐ 3 31-50 ปี
☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

- ☐ 1 ประถมศึกษา
☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.
☐ 4 ปริญญาตรี
☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

- ☐ 1 แม่บ้าน
☐ 2 เกษตรกร
☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4 รับราชการ
☐ 5 รัฐวิสาหกิจ
☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.1

สำหรับเจ้าหน้าที่

ข้อที่ 1.2

2.1 ☐ 2.2 ☐ 2.3 ☐ 2.4 ☐ 2.5 ☐

ข้อที่ 1.3

2.6 ☐ 2.7 ☐ 2.8 ☐ 2.9 ☐ 2.10 ☐

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 2 : งานบริการด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 3 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 4 : งานบริการด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....