



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการ
ให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน
อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2565

โดย

**สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445**

มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน

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 2565 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,654 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.25 แยกเป็น 1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.10 2. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.36 3. ด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.54 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.01 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....
--	---	--	--

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.29$) รองลงมาคือด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.32$) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.19$) และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูล ทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการ
วิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม

กันยายน

2565

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	12
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	14
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าบัวบาน	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	23
3.3 กระบวนการประเมินผล	24
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	24
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
3.8 การนำเสนอข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาต	32

ปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือ	38
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	43
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ	48
สวัสดิการสังคม	
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การ	53
บริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	55
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	55
5.2 สรุปผล	55
5.3 อภิปรายผล	56
5.4 ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	29
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	31
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	32
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	

	ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	33
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	35
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน	36
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ	43
-------------	--	----

	ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	47
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	52
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าบัวบาน	53

สารบัญภาพ

	หน้า ๑
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	28
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	29
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	30
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	31
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน	37
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	42
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	47
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	52
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	54

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบ

แนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผน
ที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการ
เรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนด
นโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ
2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ
บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการ
บริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีด
ความสามารถขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและ
ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้าน
ประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น
ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อ
ผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วม
ดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กร
ปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมา
รองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ
ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม
และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการ
ท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้าน
ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นใน
เขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมี
รูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่
8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิด
โอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็น
ประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบ
ประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน
ตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานใน
ระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหาร
ส่วนตำบล (โกวิท พงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่
ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอก
สำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
ที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการ

ลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น การกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร 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 และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิตินี้ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและ ผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จ ในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิตินี้ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นต้น

มิตินี้ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุม ภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิตินี้ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและ การบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือ จัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วน ราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการใน สังเกต ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือ สามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐหรือสามารถกำ เนิดการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความ แตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วย การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ หลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม แนวทางของพระราชกฤษฎีกาการทั้ง 4 มิติ คือ มิตินี้ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิตินี้ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิตินี้ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิตินี้ 4 ด้านการ พัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคามเป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน รวม 4 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้และภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน ดังนี้

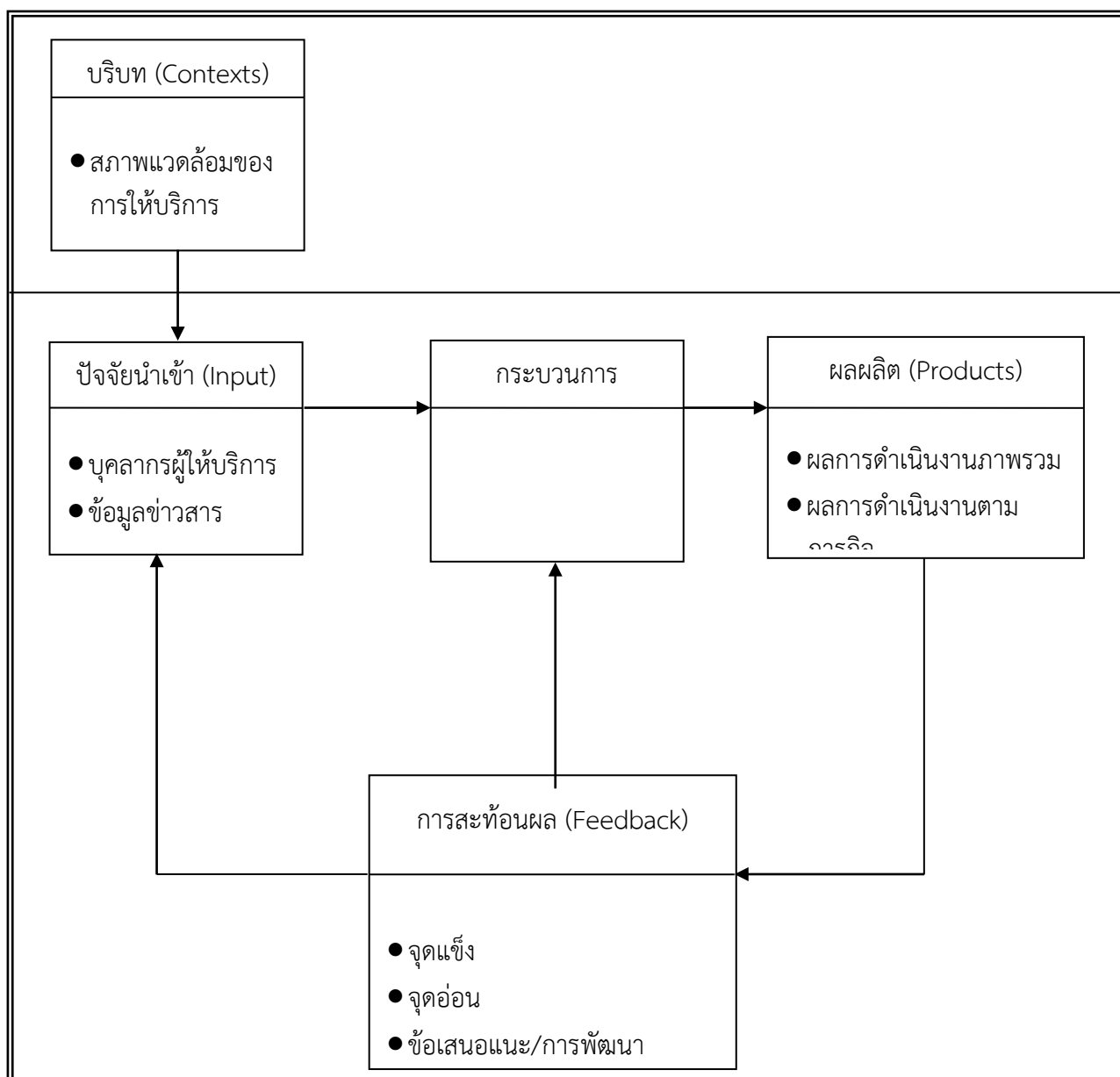
- 1.1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.3 ด้านรายได้และภาษี
- 1.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 3,654 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน 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 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อีปาด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 :86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไรก็ตามสามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด 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) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้นำมาแสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังนี้

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

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

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การจัดความยากจน

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

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุข และสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม

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 บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนากระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงาน ภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับ

ทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชนสำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น

เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนา

1. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน และมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่ดำเนินการ
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

- ส่วนที่รับผิดชอบ แจ้างโครงการที่รับอนุมัติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานในองค์กรและประชาคม

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

- คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาสรุปยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และข้อมูลปัญหาความต้องการของท้องถิ่นเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
- คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำประชุมร่วมกับประชาชนในตำบลและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณาในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยการคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมควรนำมาใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาจัดทำโครงการ / กิจกรรมในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 - พ.ศ. 2565) ต่อไป
- จัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรมเพื่อจะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-พ.ศ.2565)

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) วิเคราะห์ที่วายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้หลัก SWOT (การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก คือ

- การประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา
- การคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา
- การจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนา
- การตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนาในห้วงห้าปี

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา

การพิจารณาคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนามาจัดทำวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา โดยคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี โดยนำวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาจัดทำเป็นวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี

ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำรายละเอียดโครงการ / กิจกรรมพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี มาจัดรายละเอียดโครงการด้านเป้าหมาย ผลผลิต 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. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณา

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

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณา
2. คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) ที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้บริหารท้องถิ่นขอความเห็นชอบเห็นชอบ
3. ผู้บริหารท้องถิ่นนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (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 และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อและสามารถนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทาง การดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะสูงสุด

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ว่าการอำเภอเขียงยืน ห่างจากที่ว่าการอำเภอเขียงถึงเขตตำบล ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจาก จังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 35 กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ 18.75 ตารางกิโลเมตร หรือ 18,813.50 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ อบต.กู่ทอง	อำเภอเขียงยืน	จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดกับ อบต.ยางท่าแจ้ง	อำเภอโกสุมพิสัย	จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดกับ อบต.หนองบัว	อำเภอโกสุมพิสัย	จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดกับ อบต.นาทอง	อำเภอเขียงยืน	จังหวัดมหาสารคาม

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นพื้นที่ลุ่มค่อนข้างราบเรียบ มีลักษณะคล้ายกันกระเท่ค่อนมาทางทิศ ตะวันออกของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ติดกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นาทอง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเขียงยืน เป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของจังหวัด มหาสารคาม ซึ่งมีลักษณะอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน (Tropical Monsoon Climate) ในช่วงฤดูร้อนจะมีอากาศร้อนอบอ้าว ในช่วงมรสุมฤดูเมืองร้อนจะได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดมาจากมหาสมุทรอินเดีย โดยฤดูฝนจะเริ่มกลางเดือนพฤษภาคมถึงประมาณ กลางเดือนตุลาคม

2. ด้านการเมืองการปกครอง

ตำบลเหล่าบัวบาน ได้แยกการปกครองจากตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัด มหาสารคาม ตาม พ.ร.บ ลักษณะปกครองท้องที่ 2475 ในปี พ.ศ. 2538 มีจำนวน 8 หมู่บ้าน และมีสถานะเป็นสภาตำบลเหล่าบัวบานตาม พ.ร.บ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากนั้นได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ยกฐานะ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน โดยมีพื้นที่ประมาณ 18.75 ตารางกิโลเมตร หรือ 18,813.50 ไร่

ปัจจุบันมีประชากรชาย 1,871 คน ประชากรหญิง 1,783 คน ครวเรือนทั้งหมด 1,148 ครวเรือน รวมประชากรทั้งสิ้น 3,654 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนหมู่บ้าน ประชากร ครั้วเรือน ความหนาแน่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน (ตามทะเบียนราษฎร)

บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร		รวม	ครั้วเรือน
		ชาย	หญิง		
หนองล่ำม	1	316	276	892	176
หนองบัว	2	249	231	480	159
เหล่าใหม่	3	181	165	346	100
เหล่าบัวบาน	4	234	228	462	131
ดอนโพธิ์	5	138	144	282	88
หนองล่ำม	6	257	252	509	183
หนองเดิ่น	7	285	270	555	166
หนองบัว	8	211	217	428	143
รวม		1,871	1,783	3,654	1,148

ที่มา: สำนักทะเบียนอำเภอยั่งยืน

2.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

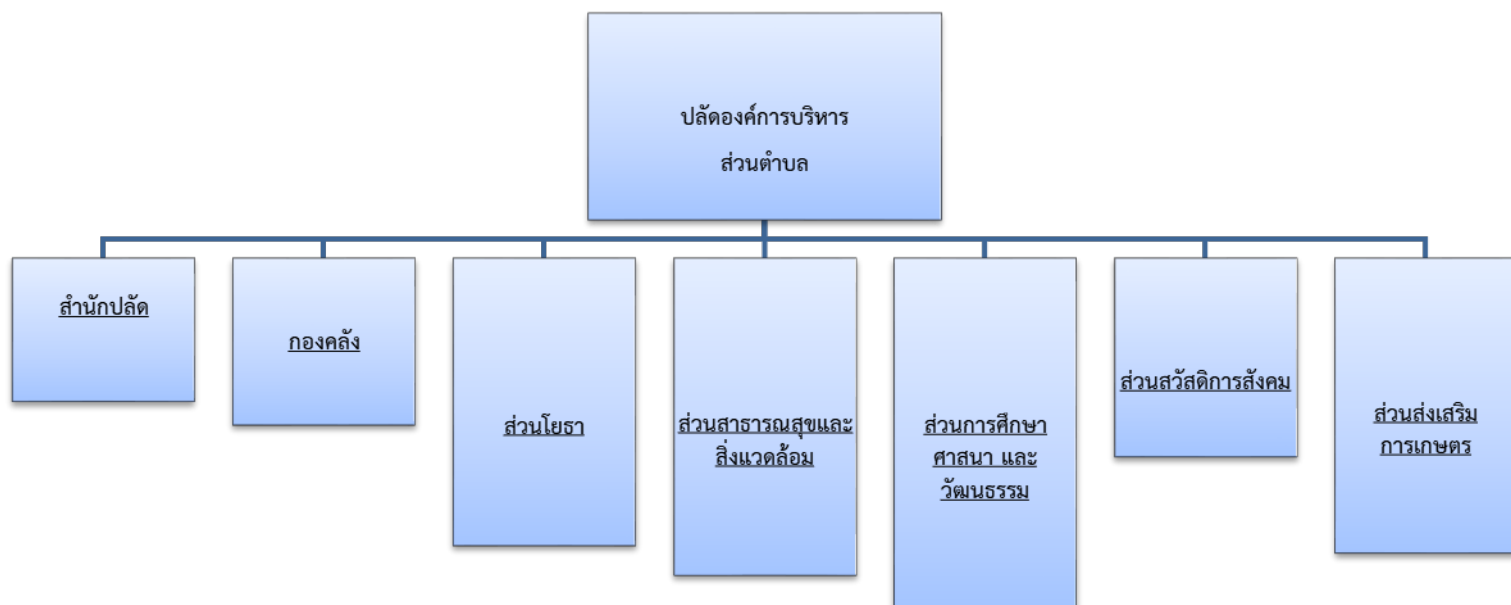
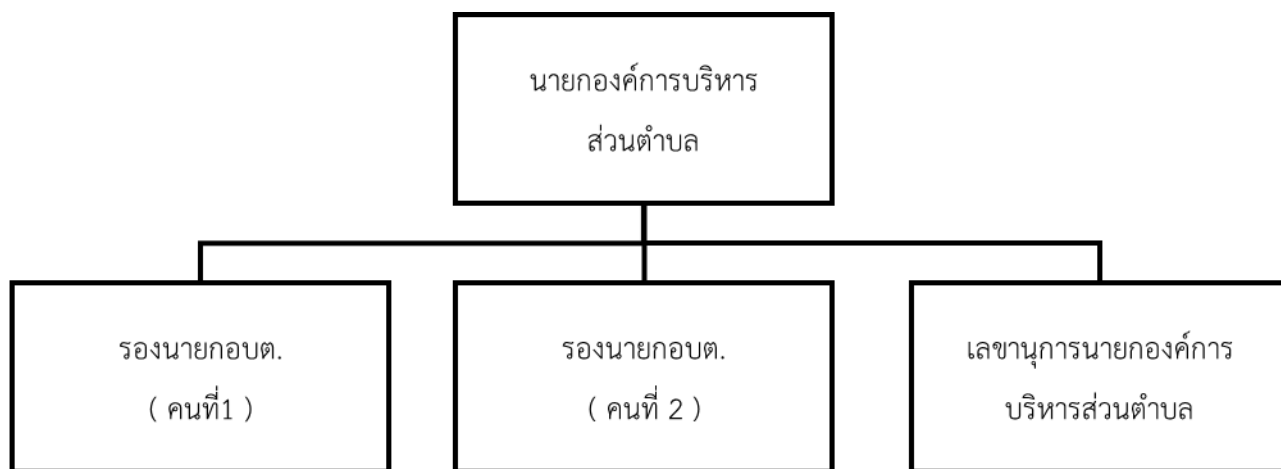
องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดตั้ง การยุบ และสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทหรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสองอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 8 หมู่บ้าน มีสมาชิกสภา อบต. หมู่บ้านละ 2 คน รวม 16 คน และคณะผู้บริหารประกอบด้วย นายก อบต. 1 คน

รองนายก อบต. 2 คน เลขานุการ 1 คน

โดยในส่วนของการกำกับดูแลและการบังคับบัญชา มีนายก อบต.เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานทุกคน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน เป็นผู้บังคับบัญชาในส่วนพระราชการประจำรองจากนายก อบต. ดังรายละเอียดดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน



**อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ประจำปี 2564**

ตารางที่ 4

ลำดับ	ประเภท	จำนวนทั้งหมด (คน)
1	พนักงานส่วนตำบล	14
2	ลูกจ้างประจำ	1
3	พนักงานจ้าง อบต.	16
4	ข้าราชการครู (เงินอุดหนุนทั่วไป)	3
4	พนักงานจ้าง (เงินอุดหนุนทั่วไป)	3
รวม		37

3. สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพหลักของตำบลเหล่าบัวบาน คือเกษตรกรรม อาชีพรองคือ เลี้ยงสัตว์ และค้าขาย เมื่อนำการประกอบอาชีพจากการสำรวจข้อมูล จปฐ . ปี 2554 ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยคิดเป็นพื้นที่ทำนาประมาณ 10,118 ไร่ คิดเป็น 86.34 % ของพื้นที่ทั้งหมดในตำบล โดยแสดงข้อมูลรายได้ของประชากรในตำบลเหล่าบัวบาน ดังนี้

ตารางที่ 7 รายได้ของประชาชนในตำบลเหล่าบัวบาน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	บาท/คน/เดือน (บาท)
บ้านหนองล่ำหมี่ที่ 1	542	21,063.64
บ้านหนองบัว หมี่ที่ 2	388	21,627.15
บ้านเหล่าใหม่ หมี่ที่ 3	341	46,667.08
บ้านเหล่าบัวบาน หมี่ที่ 4	429	18,667.92
บ้านดอนโพธิ์ หมี่ที่ 5	244	15,300.35
บ้านหนองล่ำ หมี่ที่ 6	442	18,218.46
บ้านหนองเดิ่น หมี่ที่ 7	548	10,651.17
บ้านหนองบัว หมี่ที่ 8	370	10,651.17
เฉลี่ยรายได้รวมต่อคนต่อเดือนในพื้นที่เฉลี่ย		21,554.34

ที่มา: สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเขียงยืน ประจำปี 2564

ด้านสังคม การศึกษา และสาธารณสุข ประกอบด้วย

- 3.1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่งๆ ได้แก่
- โรงเรียนบ้านเหล่าหนองบัวดอนโพธิ์
 - โรงเรียนบ้านหนองล่ำ
 - โรงเรียนบ้านหนองเดิน
- 3.2 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง
- 3.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน จำนวน 1 แห่ง
- 3.4 ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- 3.5 วัด จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย
- วัดศรีสุทธาราม ตั้งอยู่พื้นที่บ้านหนองล่ำ หมู่ที่1 และหมู่ที่ 6
 - วัดธรรมวิเวก ตั้งอยู่พื้นที่บ้านหนองบัวหมู่ที่2 และหมู่ที่ 8
 - วัดไพรสุวรรณ ตั้งอยู่พื้นที่บ้านเหล่าหมู่ที่3 และหมู่ที่ 4
 - วัดธรรมจริยา ตั้งอยู่พื้นที่หนองเดินหมู่ที่ 7
 - วัดชัยพิมล ตั้งอยู่พื้นที่บ้านดอนโพธิ์หมู่ที่ 5
- 3.6 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 1 แห่ง
- 3.7 ศูนย์แพทย์แผนไทย จำนวน 1 แห่ง
- 3.8 ศูนย์บริการไปรษณีย์ ตั้งอยู่บ้านหนองล่ำ หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง

4. ด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ลำน้ำ ,ลำห้วย	จำนวน 2 สาย
บึง,หนองและอื่น ๆ	จำนวน 11 แห่ง
หนองผักตบ	หมู่ที่ 5
หนองสระพัง	หมู่ที่ 7
ห้วยน้อย	หมู่ที่ 5
หนองล่ำ ,หนองอีโล้น,แก่งอีโล้น	หมู่ที่ 1,6
หนองบันทราย	หมู่ที่ 2,8
หนองหล่ม	หมู่ที่ 6
หนองเดิน	หมู่ที่ 7
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น	
บ่อน้ำตื้น	จำนวน 10 แห่ง
ถังเก็บน้ำฝน	
- ฝ 60	จำนวน 4 แห่ง
- ฝ 90	จำนวน 3 แห่ง
- ฝ 120	จำนวน 3 แห่ง
คลองส่งน้ำ มี 9R 10R ดี	

5.พื้นที่สาธารณประโยชน์

- โคกหนองม่วงสาธารณประโยชน์ ม.7 ประมาณ 300 ไร่

- โจดใหญ่สาธารณประโยชน์ ม.6	ประมาณ 59 ไร่
- ดอนสร้างใหญ่ ม.4	ประมาณ 6 ไร่
- หนองสาธารณประโยชน์ ม.8	ประมาณ 2 ไร่
- หนองสร้างใหญ่ ม. 4	ประมาณ 7 ไร่
- ป่าช้าหมาหนองล่ำม	ประมาณ 3 ไร่
- ที่สาธารณประโยชน์ ม.8	ประมาณ 19 ไร่ 3 งาน
- ศาลเจ้ากุดบักลาย ม.5	ประมาณ 1 ไร่
- หนองป่าทรายสาธารณประโยชน์	ประมาณ 24 ไร่
- ดอนปู่ตา (หมู่ที่ 4)	ประมาณ 3 ไร่
- หนองเดินสาธารณประโยชน์ ม.7	ประมาณ 11 ไร่ 2 งาน 17 ตารางวา
- หนองคายใหญ่สาธารณประโยชน์ ม.7	ประมาณ 6 ไร่ 2 งาน 72 ตารางวา
- หนองหล่ม (หมู่ที่ 3)	ประมาณ 6 ไร่ 2งาน 37 ตารางวา
- โคกคอกควายสาธารณประโยชน์ ม.7	ประมาณ 30 ไร่
- ดอนปู่ตา (หมู่ที่ 7)	ประมาณ 40 ไร่
- หนองผักตบสาธารณประโยชน์	ประมาณ 5 ไร่ 55 ตารางวา
- หนองจอกเกี้ยว ม.5	ประมาณ 4 ไร่ 2 งาน
- กุดบักลายสาธารณประโยชน์ ม.5	ประมาณ 100 ไร่
- หนองบัวสาธารณประโยชน์ ม.8	ประมาณ 29 ไร่
- หนองหอยสาธารณประโยชน์ ม.8	ประมาณ 2 ไร่
- หนองสาธารประโยชน์ ม.4	ประมาณ 2 ไร่
- หนองคูสาธารประโยชน์ ม.7	ประมาณ 49 ไร่
- หนองสระพังสาธารประโยชน์ ม.7	ประมาณ 2 ไร่
- หนองสามสาธารประโยชน์ ม.1	ประมาณ 42 ไร่ 3 งาน 28 วา
- หนองสามสาธารประโยชน์ ม.1	ประมาณ 2 ไร่
- แก่งอีไล่นสาธารประโยชน์ ม.1	ประมาณ 2 ไร่ 50 วา
- หนองเป็นสาธารประโยชน์ ม.1	ประมาณ 1 ไร่ 1 งาน 74 วา

6 ประมาณการรายรับขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ประจำปีงบประมาณ 2565
ประมาณการไว้ทั้งสิ้น 28,300,000 บาท แยกดังนี้

1. หมวดภาษีอากร	32,600.00	บาท
2. หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต	183,600.00	บาท
3. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	135,000.00	บาท
4. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	160,000.00	บาท
4. หมวดรายได้จากทุน	3,000.00	บาท
5. หมวดภาษีจัดสรร	15,393,500.00	บาท
5. เงินอุดหนุนทั่วไป	12,392,300.00	บาท

รวมทั้งสิ้น 28,300,000.00 บาท

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานมีสถิติรายรับจริง ย้อนหลัง 3 ปี ดังนี้

ประเภท	รายรับจริง		
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
หมวดภาษีอากร	85,048.82	83,186.42	10,018.92
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต	182,535.50	167,198.30	173,997.40
หมวดรายได้จาก ทรัพย์สิน	77,249.17	108,875.00	116,030.07
หมวดสาธารณูปโภค	-	-	
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	173,200.00	116,270.00	82,000.50
หมวดรายได้จากทุน	55,150.80		2,170
หมวดภาษีจัดสรร	14,482,072.33	15,102,661.58	13,687,328.18
เงินอุดหนุนทั่วไป	11,204,371.00	11,982,600	12,242,514.00
เงินสำรองเงินรายรับ	-	-	
รวมทั้งสิ้น	26,204,476.82	27,560,791.30	26,314,059.70

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานมีสถิติรายจ่ายจริง ย้อนหลัง 3 ปี ดังนี้

ประเภท	รายจ่ายจริง		
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
งบกลาง - สรรองจ่าย	6,071,126.00	6,443,086.00	6,630,727.00
งบบุคลากร (หมวดเงินเดือน)	9,202,694.13	9,477,583.07	9,992,179.45
งบดำเนินงาน	4,325,726.34	4,115,174.36	3,896,420.80
งบลงทุน	2,137,503.20	2,492,200.00	2,379,700.00
หมวดเงินอุดหนุน	1,967,106.44	1,461,916.96	1,379,781.34
หมวดรายจ่ายอื่น		-	
รวมทั้งสิ้น	23,704,156.11	23,989,960.36	24,278,781.59

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำการประเมิน

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 ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 16 ข้อ

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตรฐานค่า 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 แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 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 $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวนเรียกว่า 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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

ต่ำกว่า 2.5

น้อยกว่าร้อยละ 50

0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน

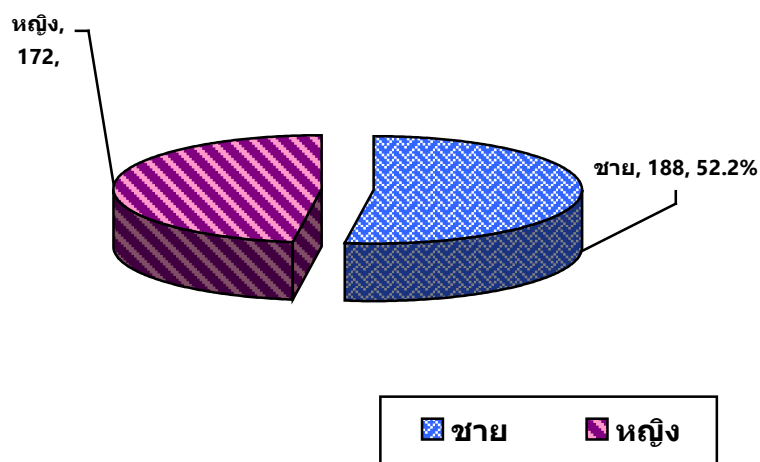
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

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 ในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมา คือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.78



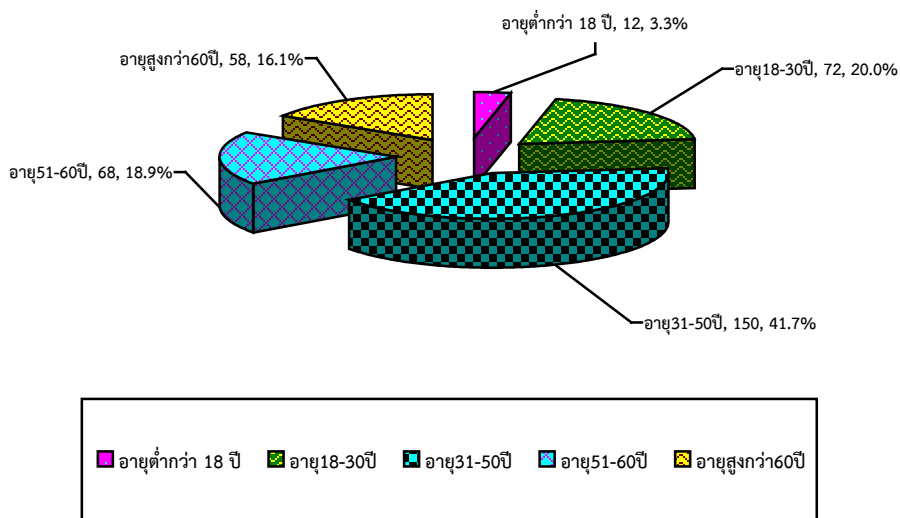
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

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 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน 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



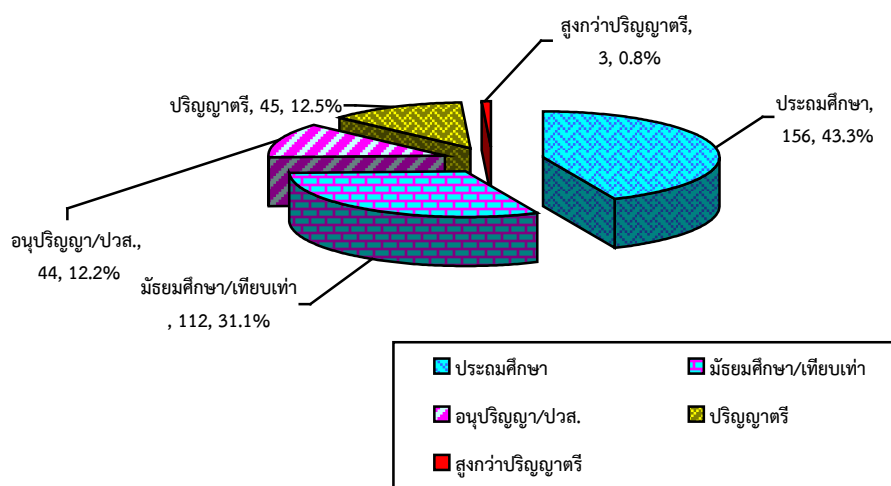
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

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 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา คือ การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.11 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.83



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

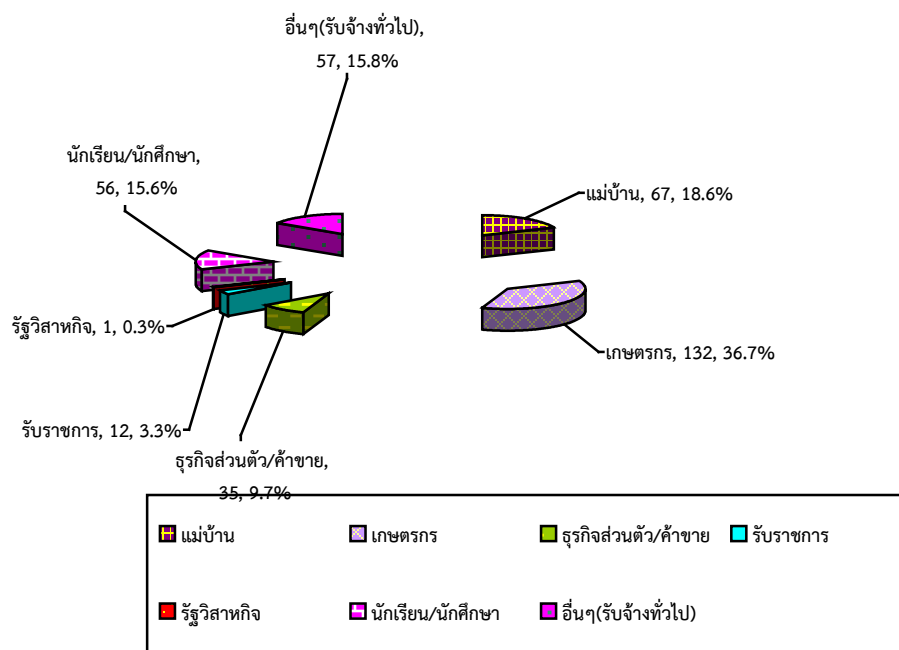
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

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 ใน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.61 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิด

เป็นร้อยละ



0.28

ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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 ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 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 แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	96.40	4.82	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.40	4.77	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.60	4.78	.62	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
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

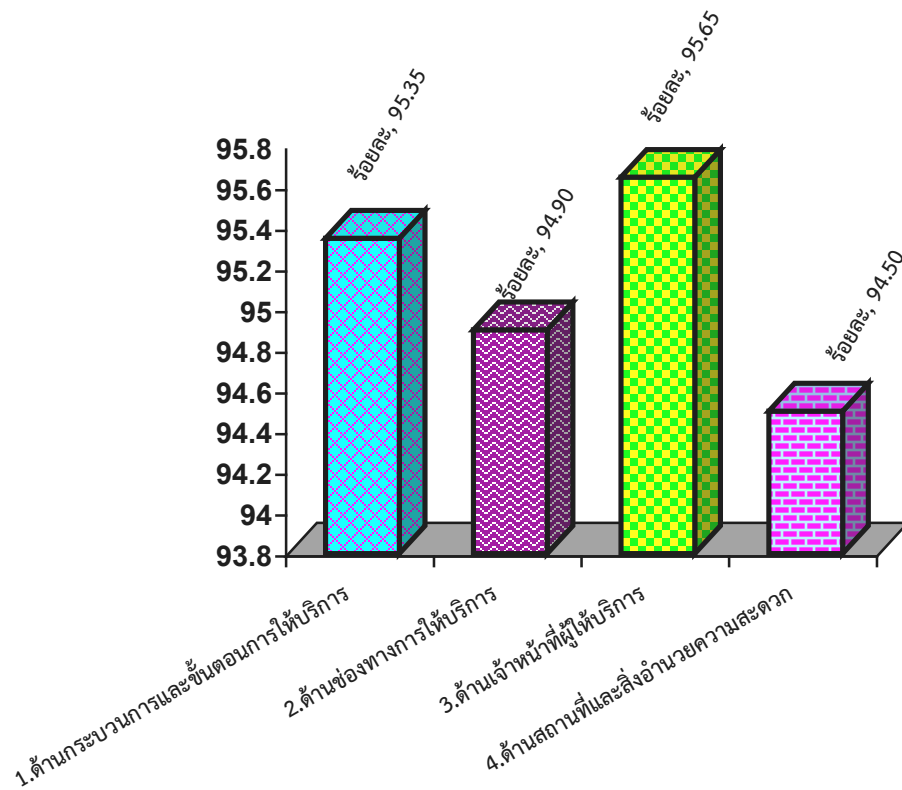
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.40	4.72	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	94.00	4.70	.57	มากที่สุด
4.3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

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั้ง 4 ด้าน ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

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 และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.42$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}=4.82, S.D.=.63$)

ตารางที่ 11 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	95.40	4.77	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	95.60	4.78	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว 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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.59$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

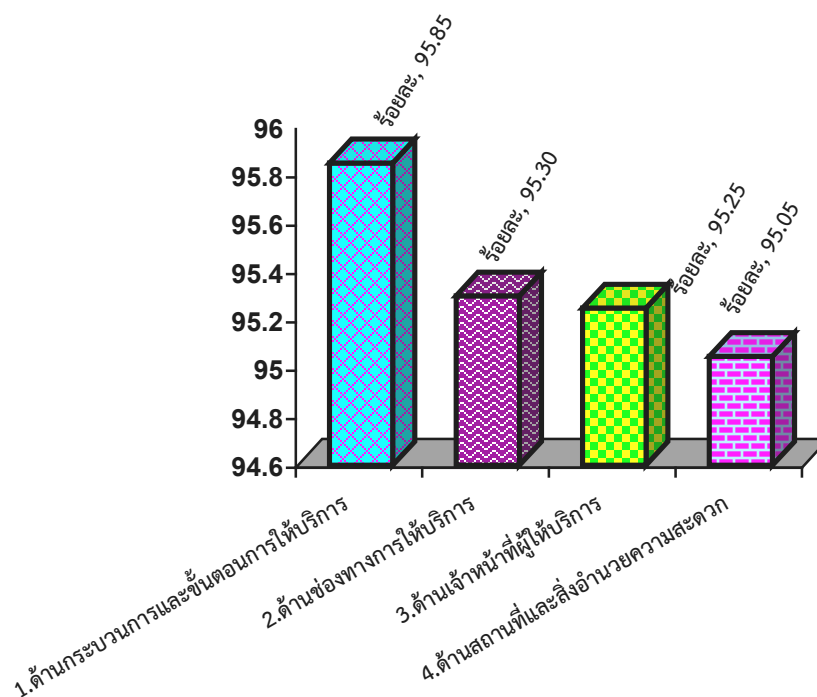
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.00	4.80	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
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 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.36$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.67$)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 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 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

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 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.40$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า 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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี 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

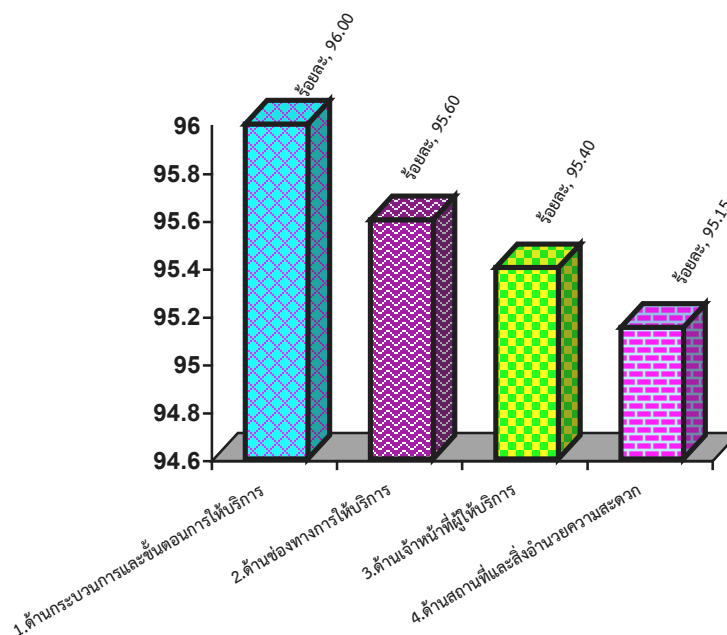
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.20	4.76	.65	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.58	มากที่สุด
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 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.36$) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.65$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.40$)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษีทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.20	4.76	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.00	4.70	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.75	4.74	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x}=4.74, S.D.=.22$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า 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 อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.22$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.32$)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

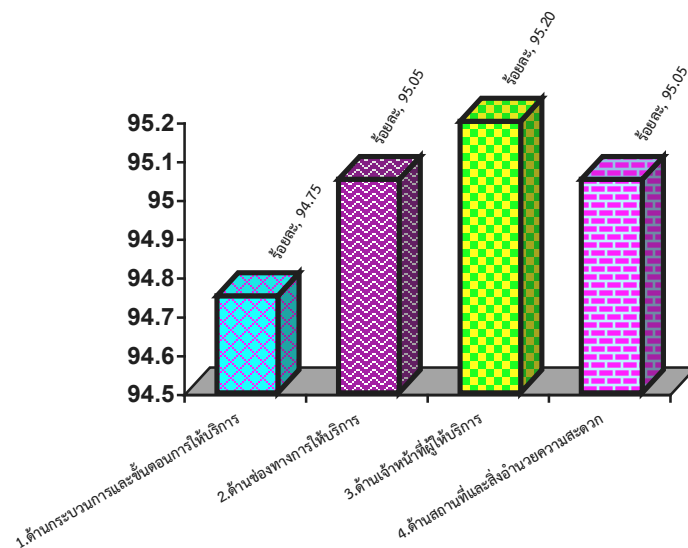
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.80	4.74	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.36	มากที่สุด
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 อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.25$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.35$)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.22$)



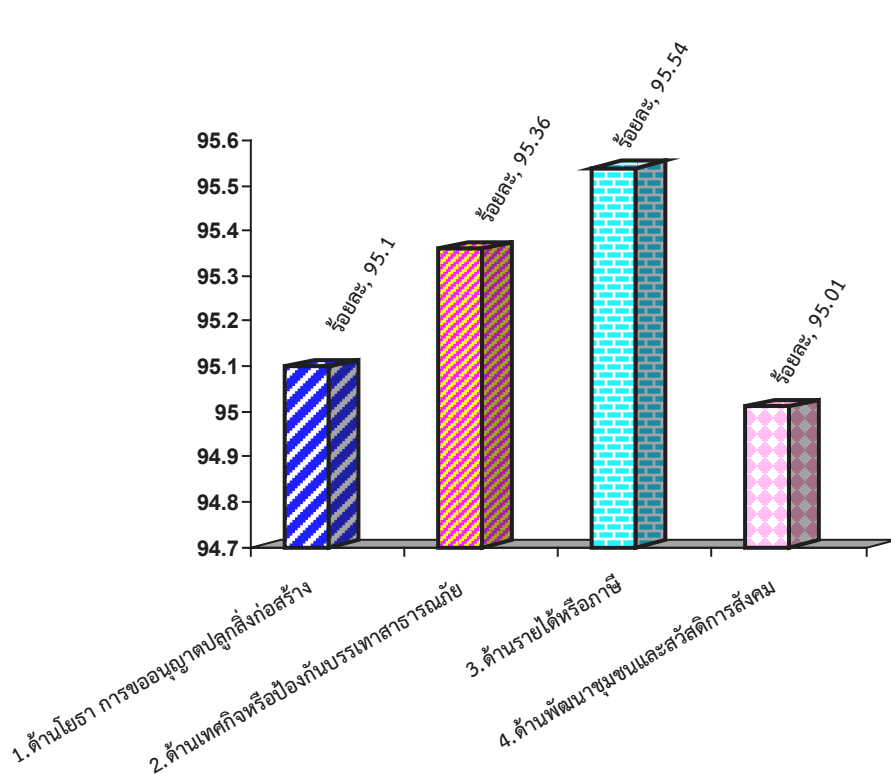
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเหล่าบัวบาน

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.10	4.76	.19	มากที่สุด
2. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.36	4.77	.32	มากที่สุด
3. ด้านรายได้หรือภาษี	95.54	4.78	.29	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.01	4.75	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	.28	มากที่สุด

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



ภาพที่ 10 แสดง
ร้อยละของ
ประชาชนที่มีความ
พึงพอใจต่อการ
ให้บริการของ
องค์การบริหารส่วน
ตำบลเหล่าบัวบาน
อำเภอเขียงยืน
จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม งานบริการ 4 งานดังนี้

- 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 6) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 7) ด้านรายได้หรือภาษี
- 8) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76, S.D. = .28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x} = 4.78, S.D. = .29$) รองลงมาคือ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .32$) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x} = 4.76, S.D. = .19$) และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x} = 4.75, S.D. = .30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.25 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบานที่ประชาชนประทับใจ 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. ถนนตามเส้นทางตำบลเหล่าบัวบานหลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซม ปรับปรุงทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องก่อสร้างใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลเหล่าบัวบาน และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในตำบลเหล่าบัวบาน กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในตำบลและมีการส่งเสริมอบรมการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านตำบลเหล่าบัวบาน

2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้เด็กๆ มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นไป และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆ ศูนย์ฯ

2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลเหล่าบัวบาน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบลและหมู่บ้านตำบลเหล่าบัวบาน

2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้ณรงค์ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในตำบลเหล่าบัวบาน

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลเหล่าบัวบาน ตามชอกซอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน
- 3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่อบต.รับผิดชอบ
- 3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง ความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ
- 3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการทำงานและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงศ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัคฆ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดมศึกษา.
- แผนพัฒนาห้าปี (2561-2565). องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบัวบาน อำเภอเชียงยืน, จังหวัดมหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๕๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดมศึกษา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

แบบสอบถาม

No.

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

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

ข้อที่ 1.1

ข้อที่ 1.2

ข้อที่ 1.3

ข้อที่ 1.4

สำหรับเจ้าหน้าที่

2.1 ☐	2.2 ☐	2.3 ☐	2.4 ☐	2.5 ☐
2.6 ☐	2.7 ☐	2.8 ☐	2.9 ☐	2.10 ☐

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.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท.

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 2 : งานบริการด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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 : งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

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 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

.....

.....

.....