



การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมือง
อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี ๒๕๖๕

โดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง
อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง

คะแนนเต็ม	๒๕
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
<p>๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๙๕</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๙๐</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๘๕</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๘๐</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๗๕</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๗๐</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๖๕</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๖๐</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๕๕</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ ๕๐</p>	<p>๑๐</p> <p>๙</p> <p>๘</p> <p>๗</p> <p>๖</p> <p>๕</p> <p>๔</p> <p>๓</p> <p>๒</p> <p>๑</p> <p>๐</p>		<p>- การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สำนักปลัด อบต.ดงเมือง</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ ๒๕๖๔</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน ๒,๘๕๗ คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ ๙๕.๒๘ แยกเป็น</p> <p>๑. ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๖</p> <p>๒. ด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๔</p> <p>๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๙</p> <p>๔. ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๓</p> <p>เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....</p>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ๔ งาน คือ (๑) งานบริการด้านการศึกษา (๒) ด้านรายได้หรือภาษี (๓) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (๔) ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๘ ($\bar{X}=๔.๗๖$, S.D. = .๒๘) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ ๔ งาน พบว่า ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๓ ($\bar{X}=๔.๗๗$, S.D. = .๓๐) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๔ ($\bar{X}=๔.๗๗$, S.D. = .๓๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๙ ($\bar{X}=๔.๗๖$, S.D. = .๒๙) และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๖ ($\bar{X}=๔.๗๕$, S.D. = .๑๙) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีมาก สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๘ (ได้ระดับ ๑๐ คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการ โดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหาร ราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ.๒๕๔๘

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการ ประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุง ระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการของ องค์การให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะได้รับความร่วมมือด้วยดีจากประชาชน ที่มี ความสัมพันธ์อันดีต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ไม่ว่าจะเป็นนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่าน ที่เสียสละทุ่มเทในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูล ทุกท่าน ทำ ให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การประเมิน	๕
๑.๒.๑ วัตถุประสงค์เฉพาะ	๕
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๕
๑.๔ กรอบการประเมินผล	๖
๑.๕ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๗
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๗
บทที่ ๒ แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๘
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๒ ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	๙
๒.๓ องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	๙
๒.๔ กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	๙
๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๐
๒.๖ ความเป็นมาและลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	๑๒
๒.๗ วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	๑๒
๒.๘ ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	๑๓
๒.๙ ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	๑๔
๒.๑๐ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง	๑๔
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการประเมินผล	๒๐
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๐
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	๒๐
๓.๓ กระบวนการประเมินผล	๒๑
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๑

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

๓.๕ การวิเคราะห์และประมวลผล	๒๑
๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๑
๓.๗ การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๒
๓.๘ การนำเสนอข้อมูล	๒๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๕
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	๒๙
ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	๓๕
ตอนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๔๐
ตอนที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข	๔๖
ตอนที่ ๖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ องค์กร	๕๑
บริหารส่วนตำบลดงเมือง	
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๕๓
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๕๓
๕.๒ สรุปผล	๕๓
๕.๓ อภิปรายผล	๕๔
๕.๔ ข้อเสนอแนะ	๕๕
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	๒๕
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	๒๖
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	๒๗
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	๒๘
ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๒๙
ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๓๐
ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๑
ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๒
ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านการศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน	๓๓
ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๓๕
ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๓๖
ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๗
ตารางที่ ๑๓ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๘
ตารางที่ ๑๔ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง ๔ ด้าน	๓๙
ตารางที่ ๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	๔๐
ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๑
ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๓
ตารางที่ ๑๙ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง ๔ ด้าน	๔๔
ตารางที่ ๒๐ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔๖
ตารางที่ ๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๗
ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๘
ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๙
ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านสาธารณสุข ทั้ง ๔ ด้าน	๕๐
ตารางที่ ๒๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง	๕๑

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๑ แสดงกรอบในการประเมิน	๖
ภาพที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	๒๕
ภาพที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	๒๖
ภาพที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	๒๗
ภาพที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	๒๘
ภาพที่ ๖ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน	๓๔
ภาพที่ ๗ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง ๔ ด้าน	๓๙
ภาพที่ ๘ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม รวม ๔ ด้าน	๔๕
ภาพที่ ๙ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง ๔ ด้าน	๕๐
ภาพที่ ๑๐ แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม	๕๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ ๒๐ ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เปิดเสรี มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ๓ ด้าน คือ ๑) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ ๒) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกิน

ขีดความสามารถขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล ๓) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น ๖ กลุ่มภารกิจ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ ๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๖)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ๒๒๒/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๓๒๖ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๑๕ นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๒ : ๑๖๙ -๑๗๐)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๖)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political

Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, ๒๕๔๙ : ๓๙ - ๕๕)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน ๔ มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖)

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตรมยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ ๔ ด้านการพัฒนางานคือ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง ๔ มติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ ๔ ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง ๔ มติ คือ มติที่ ๑ ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ มติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ ๔ ด้านการพัฒนางาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖)

องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๔ มติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง จำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน ๔ ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ ๔ งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ สำนักปลัดได้

ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง รวม ๔ ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

๑. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา
๒. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านงานด้านรายได้หรือภาษี
๓. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภออย่างสีสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภออย่างสีสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ ๔ ด้าน ดังนี้

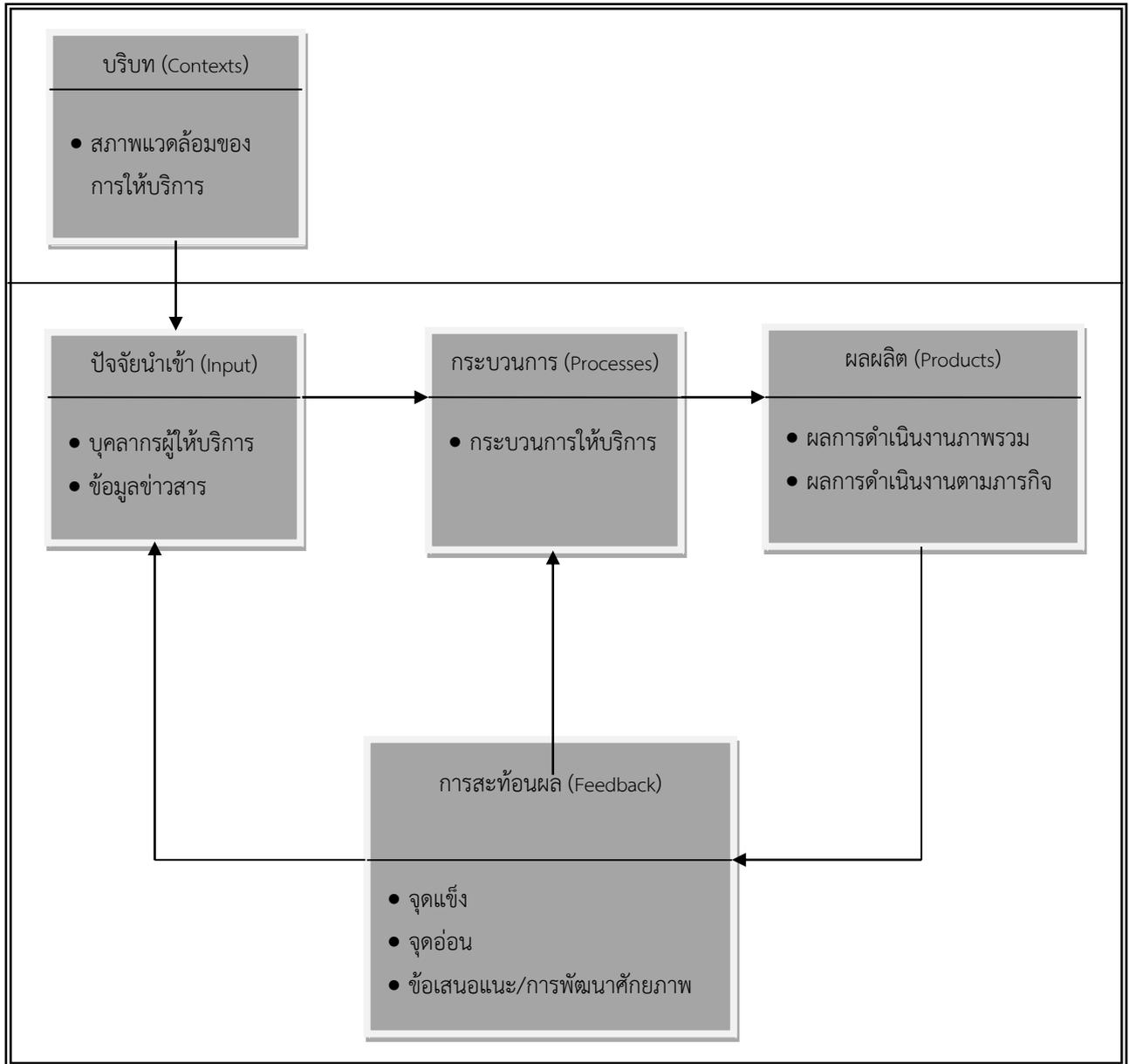
- ๑.๑ ด้านการศึกษา
- ๑.๒ ด้านรายได้หรือภาษี
- ๑.๓ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๑.๔ ด้านสาธารณสุข

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น ๒,๘๕๗ คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๒๔๖ คน

๑.๔ กรอบการประเมิน



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบในการประเมินผล

๑.๕ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๓. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลดงเมือง ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

๑. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอสามสิสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี ๒๕๖๔

๒. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง

๓. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ใน ๔ ด้าน ดังนี้

๓.๑) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

๓.๒) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๓.๓) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

๓.๔) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

๔. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล

๕. “ องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอสามสิสุราช จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ ๒

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
๓. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
๔. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๖. ความเป็นมาและลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
๗. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
๘. ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
๙. ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
๑๐. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลงเมือง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

กูต (Good. ๑๙๗๓ : ๓๘๔) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. ๑๙๗๘ : ๘๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. ๑๙๗๓ : ๓๓๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

สุโท เจริญสุข (๒๕๑๙ : ๒๓) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง”

๒.๒ ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไรก็ตามสามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ๒๕๔๘)

๒.๓ องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ๒๕๔๘) ดังต่อไปนี้

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

๒. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๓. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

๒.๔ กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ ๑๒ เมษายน พ.ศ.๒๕๔๘ มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ ๙ ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ๒๕๔๘) ดังนี้

๑. การขจัดความยากจน
๒. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

๓. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
๔. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๕. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
๖. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๗. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
๘. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
๙. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงมี ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) การขจัดความยากจน ๒) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ๓) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ ๔) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๕) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ ๖) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๕.๑ การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุนที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก๊งที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๒.๕.๒ การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาค้นให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนา

ภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาพของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

๒.๕.๓ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการ และการค้า เป็นต้น

๒.๕.๔ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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

๒.๕.๕ การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๕.๖ การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริม

สนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

๒.๖ ความเป็นมาและลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๙ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหรือทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคมก่อนปีงบประมาณถัดไป นั้นกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ห้วงระยะเวลาของการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๕๑ ต้องสอดคล้องกับจังหวัดมีระยะเวลาสี่ปี และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด จึงได้ดำเนินการออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ รัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยได้ลงนามในระเบียบดังกล่าวเมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๙ และได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

๒.๗ วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

- (๑) เพื่อให้แผนพัฒนาสี่ปีของท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดสี่ปี
- (๒) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่าย

เพิ่มเติมงบประมาณจากเงินสะสมแต่ละปีงบประมาณในช่วงของแผนนั้น

- (๓) เพื่อให้การนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการพัฒนาที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น
- (๔) เพื่อเป็นการวางกรอบและกำหนดทิศทางในช่วงระยะเวลาสี่ปี

๒.๘ ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมการจัดทำแผน

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาคมท้องถิ่น จัดประชุมประชาคมหมู่บ้าน ตำบล เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการของประชาชน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดประเด็นหลักในการพัฒนาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลตงเมือง กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนและชุมชน โดยนำข้อมูลพื้นฐานในเขตจังหวัด รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาคมและชุมชน โดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ขั้นตอนที่ ๒ การเก็บรวบรวมแนวทางและข้อมูล

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เก็บรวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลัก SWOT (S=Strength การวิเคราะห์จุดแข็ง , W=(Weakness การวิเคราะห์จุดอ่อน, O=Opportunity การวิเคราะห์โอกาส, T= Threat การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคหรือขีดจำกัด) เพื่อจัดทำร่าง เสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนรวบรวมแผนงาน/โครงการและจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น เสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๔ การอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนา

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อสภาท้องถิ่นเพื่อขอรับอนุมัติจากสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาระดับตำบล เพื่อพิจารณาผู้บริหารท้องถิ่นนำเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ความเห็นชอบเมื่อสภาท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีแล้ว สภาท้องถิ่นจะส่งให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งแจ้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน

๒.๙ นโยบายของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงมือได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาชุมชน รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชน แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา และจัดต้องทบทวนและจัดทำทุกปี โดยแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีจะแสดงรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปีและมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสี่ปี ซึ่งนำไปสู่กระบวนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลลงมือต่อไป

๒.๑๐ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมือง

๑. สภาพทั่วไป

๑.๑ ที่ตั้ง

ตำบลเมือง อำเภอสามสิสุราช จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอสามสิสุราช อยู่ห่างจากอำเภอ ๔ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัด ๗๕ กิโลเมตร

๑.๒ เนื้อที่

ตำบลเมืองมีเนื้อที่ประมาณ ๒๐.๕ ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตดังนี้

- | | | |
|----------------|-----------------------------------|-----------------|
| ๑. ทิศตะวันออก | ติดต่อ ตำบลหนองบัวสันต | อำเภอสามสิสุราช |
| ๒. ทิศตะวันตก | ติดต่อ ตำบลขามเรียง ต.ยางสิสุราช | อำเภอสามสิสุราช |
| ๓. ทิศเหนือ | ติดต่อ ตำบลบ้านกู่ ตำบลยางสิสุราช | อำเภอสามสิสุราช |
| ๔. ทิศใต้ | ติดต่อ ตำบลหนองบัวสันต | อำเภอสามสิสุราช |

๑.๓ ภูมิประเทศ

ตำบลเมืองมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบทุ่งนา ที่เกษตรกรรม ที่สวนผลไม้ และที่อยู่อาศัยมีลักษณะเป็นชุมชน

๑.๔ จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลเมืองมีหมู่บ้านทั้งหมด ๕ หมู่บ้านคือ

๑. หมู่ที่ ๑ บ้านดงเมืองน้อย
๒. หมู่ที่ ๒ บ้านดงเมืองใหม่
๓. หมู่ที่ ๓ บ้านป่าขาม
๔. หมู่ที่ ๔ บ้านหนองเหล็ก
๕. หมู่ที่ ๕ บ้านโนนจาน

๖. หมู่ที่ ๖ บ้านสว่าง
 ๗. หมู่ที่ ๗ บ้านดงบาก
 ๘. หมู่ที่ ๘ บ้านสุขสำราญ
 ๙. หมู่ที่ ๙ บ้านโพธิ์งาม

- จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้งหมู่บ้าน ๙ หมู่ได้แก่ หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙

- จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาล เต็มบางส่วน - หมู่ได้แก่หมู่ที่ -

- จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บางส่วน - หมู่ได้แก่หมู่ที่ -

๑.๕ ท้องถิ่นอื่นในตำบล

๑.๖ ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๒,๘๘๕ คน

แยกเป็นชาย ๑,๔๒๖ คน

แยกเป็นหญิง ๑,๔๕๙ คน

มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๓๓.๘๑ คน / ตารางกิโลม.

ประชากรสามารถแยกเป็นรายหมู่บ้านได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน / ชุมชน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	ดงเมืองน้อย	๒๔๗	๒๔๐	๔๘๗	๑๒๗
๒	ดงเมืองใหม่	๑๗๘	๑๘๑	๓๕๙	๙๗
๓	ป่าขาม	๑๓๐	๑๒๗	๒๕๗	๖๗
๔	หนองเหล็ก	๑๙๒	๑๙๔	๓๘๖	๑๐๑
๕	โนนจาน	๑๗๒	๑๓๖	๓๐๘	๘๔
๖	สว่าง	๑๕๓	๑๖๔	๓๑๗	๗๕
๗	ดงบาก	๑๕๐	๑๕๒	๓๐๒	๗๙
๘	สุขสำราญ	๙๙	๑๐๗	๒๐๖	๕๘
๙	โพธิ์งาม	๑๓๘	๑๒๕	๒๖๓	๖๓
รวม		๑,๔๕๙	๑,๔๒๖	๒,๘๘๕	๗๕๑

๒. สภาพทางเศรษฐกิจ

๒.๑ อาชีพ

ประชากรในเขต อบต.ดงเมือง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือทำนาเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีอาชีพเสริม ได้แก่ เจียรไนพลอย การทอผ้า และการเลี้ยงสัตว์ กลุ่มแม่บ้านทำขนม กลุ่มทำเครื่องจักสาน เป็นต้น

๒.๒ หน่วยธุรกิจในเขต อบต. ดงเมือง

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม	-	แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	-	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
- โรงสี	๑๑	แห่ง
- ร้านอาหาร	-	แห่ง
- คาราโอเกะ	-	แห่ง

๓.สภาพสังคม

๓.๑ การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา	๒	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน / สถาบันการศึกษาชั้นสูง	-	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	๙	แห่ง
- ศาลาอเนกประสงค์	๙	แห่ง
- ศูนย์สาธิตการตลาด	๑	แห่ง

๓.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	๓	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	-	แห่ง
- โบสถ์(คริสต์)	-	แห่ง

๓.๓ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐบาล -	เตียง	-	แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน	๑	แห่ง	
- สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง	
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง	
- อัตราการมีและใช้ส้วมรดน้ำ	๑๐๐	เปอร์เซ็นต์	
- จำนวน อสม.	๑๐๗	คน	

๓.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- | | | |
|-----------------|---|------|
| - สถานีตำรวจ | - | แห่ง |
| - สถานีดับเพลิง | - | แห่ง |

๔. การบริการพื้นฐาน

๔.๑ การคมนาคมเขต อบต.ดงเมือง

- เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ (ถนนบริบือ - พัทลุงภูมิพิสัย)
- เส้นทางถนน ราวตง สร้างโดย ทางหลวงชนบท จำนวน ๑ สาย เชื่อมระหว่างหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑,๕,๖,๗,๘
- เส้นทางถนน คสล. สร้างโดย อบต. เชื่อมระหว่างหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙
- เส้นทางถนนลูกรัง สร้างโดย อบต. รอบหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙

๔.๒ การโทรคมนาคม

- | | | |
|-----------------------------------|---|------|
| - ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | - | แห่ง |
| - สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ (โทรศัพท์) | ๘ | แห่ง |

๔.๓ การไฟฟ้า

- ตำบลดงเมืองมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน

๔.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ

- | | | |
|---------------------|---|------|
| - ลำห้วย ลำน้ำ | ๗ | สาย |
| - บึง,หนองและอื่น ๆ | ๘ | แห่ง |

๔.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | |
|--------------|----|------|
| - ฝาย | ๑๑ | แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | ๙ | แห่ง |
| - บ่อน้ำโยก | ๑๐ | แห่ง |

๕. ข้อมูลอื่น ๆ

๕.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ตำบลดงเมือง มีที่สาธารณะประโยชน์เป็นป่าไม้ ได้แก่ หมู่ที่ ๑,๒,๔,๕,๖,๗

๕.๒ มวลชนจัดตั้ง

- | | | |
|---------------------------------|-----|----|
| - ลูกเสือชาวบ้าน ๔ รุ่น | ๒๐๖ | คน |
| - ไทยอาสาป้องกันชาติ - รุ่น | - | คน |
| - กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ | - | คน |
| - สมัชชาต่อต้านยาเสพติด ๑ รุ่น | ๑๐๐ | คน |
| - อาสาสมัครสาธารณสุข | ๑๒๐ | คน |
| - ราษฎรอาสา | ๒๕ | คน |
| - อป.พร. | ๓๗ | คน |

๖ ศักยภาพในตำบล

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จำนวนบุคลากร

- ตำแหน่งในสำนักปลัดฯ	๑๖	คน
- ตำแหน่งในกองคลัง	๗	คน
- ตำแหน่งในกองช่าง	๓	คน
- ตำแหน่งในหน่วยตรวจสอบภายใน	-	คน
- ตำแหน่งในกองสวัสดิการสังคม	๓	คน
- ตำแหน่งในกองส่งเสริมการเกษตร	๒	คน

๒. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา	-	คน
- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	๘	คน
- ปริญญาตรี	๑๙	คน
- สูงกว่าปริญญาตรี	๔	คน

๓. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๓๒,๖๗๕,๒๗๑.๓๙	บาท
------------------------	---------------	-----

แยกเป็น

- รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	๒๙๙,๓๕๙.๘๔	บาท
- รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ เก็บให้	๑๕,๖๓๕,๖๒๑.๓๑	บาท
- เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	๑๖,๗๔๐,๒๙๐.๒๔	บาท

ข. ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

๑. การรวมกลุ่มของประชาชน

- กลุ่มอาชีพ	๓๔	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	๑๕	กลุ่ม
- กลุ่มอื่น ๆ	-	กลุ่ม

๒. จุดเด่นของพื้นที่

- ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและคุณธรรม
- เส้นทางการคมนาคมขนส่งสินค้าการเกษตรที่สะดวก
- มีระบบสาธารณสุขที่ดี
- มีศูนย์ปฏิบัติการประจำอำเภอ
- มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ คือหนองคู หนองคูและลำห้วยต่าง ๆ
- มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนในชุมชน
- กลุ่มอาชีพที่เข้มแข็ง กลุ่มจักสาน กลุ่มทอผ้าไหมและเลี้ยงไหมวัยอ่อน เป็นต้น
- มีป่าชุมชน เช่น โคกดงบาก โคกหนองเต็น
- มีกลุ่มออมทรัพย์ กองทุนเงินล้านที่เข้มแข็ง

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) จำนวนร้อยละ ๕๐ ของหมู่บ้านหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (๑๙๖๗) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ ๕ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ ๑๕ ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ ๑ คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด ๕ ประเด็น จำนวน ๓๘ ข้อ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า ๕ ระดับ จำนวน ๖๔ ข้อ คุณภาพการให้บริการผลงานที่ปรากฏ ๔ ด้าน (๑) ด้านการศึกษา จำนวน ๑๖ ข้อ (๒) ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๑๖ ข้อ (๓) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๖ ข้อ (๔) ด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๖ ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

๓.๓ กระบวนการประเมินผล

๓.๓.๑ การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

๓.๓.๒ การพัฒนากรอบการประเมินผล

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

๓.๓.๓ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๓.๔ สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ตอบแบบสอบถาม

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

๓.๖.๑ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่ได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหาร

ด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ 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
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

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

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

๓.๗ การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๗.๑ เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๕) ดังนี้

- ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๓.๗.๒ เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ ๒.๕๑- ๕.๐๐ ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ ๑.๐๐ - ๒.๕๐ ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๓.๗.๓ นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า ๕	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
มากกว่า ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
มากกว่า ๔.๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
มากกว่า ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
มากกว่า ๔	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
มากกว่า ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
มากกว่า ๓.๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
มากกว่า ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
มากกว่า ๓	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ตั้งแต่ ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
ต่ำกว่า ๒.๕	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

๓.๗.๔ สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

๓.๘ การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน ๒๔๖ คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านการศึกษา
- ๒) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๓) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) ด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
- ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ ๖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง

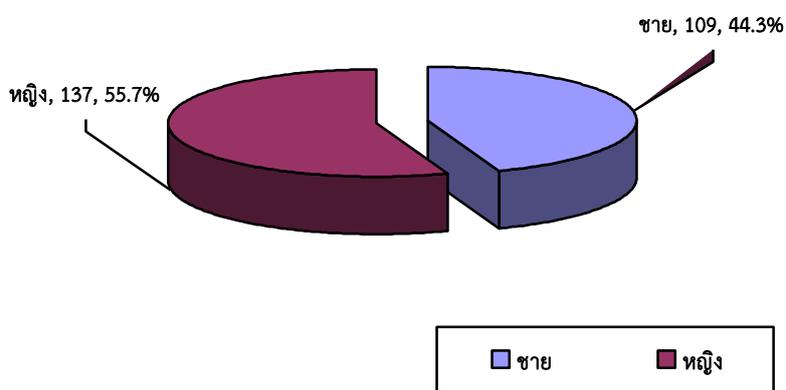
ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๑๐๙	๔๔.๓๐
เพศหญิง	๑๓๗	๕๕.๗๐
รวม	๒๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๒๔๖ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๐ รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๐



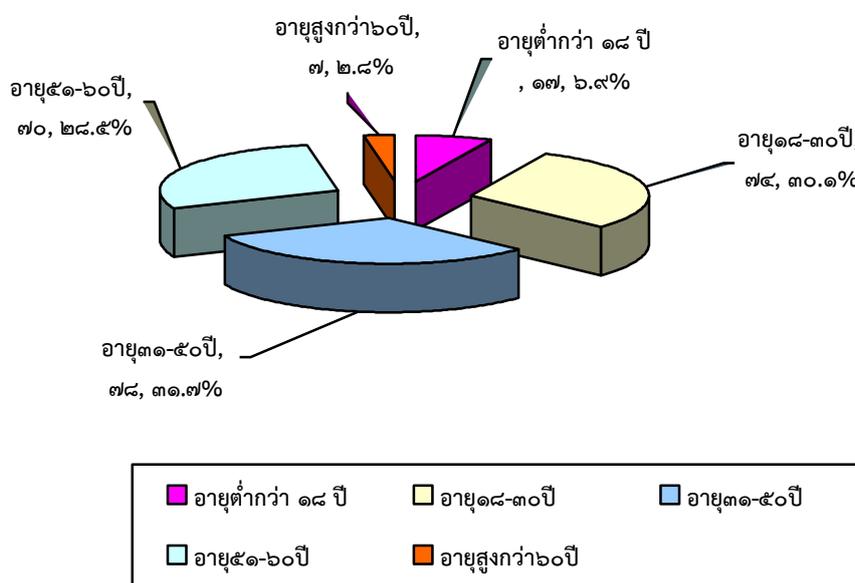
ภาพที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๗	๖.๙๐
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๗๔	๓๐.๑๐
อายุ ๓๑ - ๕๐ ปี	๗๘	๓๑.๗๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๗๐	๒๘.๕๐
อายุสูงกว่า ๖๐ ปี	๗	๒.๘๐
รวม	๒๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๒๕๖ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๐ รองลงมาคือ อายุ ๑๘-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๐ และต่ำสุด คือ อายุสูงกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐



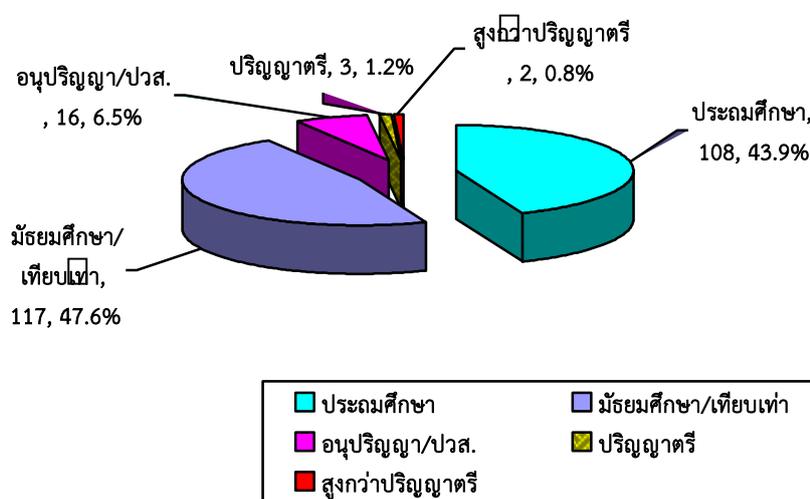
ภาพที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๐๘	๔๓.๙๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๑๗	๔๗.๖๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๖	๖.๕๐
ปริญญาตรี	๓	๑.๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๘๐
รวม	๒๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๒๔๖ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐ รองลงมา คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๐ และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐



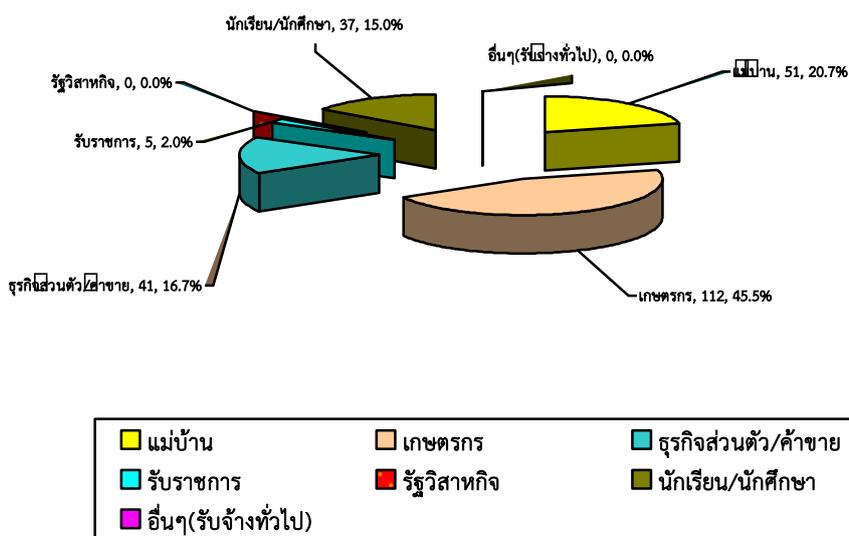
ภาพที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	๕๑	๒๐.๗๐
เกษตรกร	๑๑๒	๔๕.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๔๑	๑๖.๗๐
รับราชการ	๕	๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓๗	๑๕.๐๐
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	๐	๐.๐๐
รวม	๒๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๒๔๖ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๐ และต่ำสุด คือ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐



ภาพที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการมีความถูกต้อง	๙๖.๔๐	๔.๘๒	.๖๖	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙๔.๔๐	๔.๗๒	.๖๑	มากที่สุด
๑.๓ มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	๙๔.๒๐	๔.๗๑	.๖๖	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	๙๕.๒๐	๔.๗๖	.๗๕	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๐๕	๔.๗๕	.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๕ ($\bar{x} = ๔.๗๕$, S.D. = .๔๒) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐ ($\bar{x} = ๔.๘๒$, S.D. = .๖๖)

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๙๔.๘๐	๔.๗๔	.๖๒	มากที่สุด
๒.๒ มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	๙๖.๐๐	๔.๘๐	.๕๕	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๖๓	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	.๖๔	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๑๕	๔.๗๖	.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕ (\bar{x} = ๔.๗๖, S.D. = .๓๕) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ (\bar{x} = ๔.๘๐, S.D. = .๕๕)

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๕.๔๐	๔.๗๗	.๕๙	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๔.๘๐	๔.๗๔	.๖๕	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๔.๐๐	๔.๗	.๖๕	มากที่สุด
๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๘๐	๔.๗๙	.๖๒	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๗๕$, S.D. = .๓๕) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ($\bar{x} = ๔.๗๙$, S.D. = .๖๒)

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

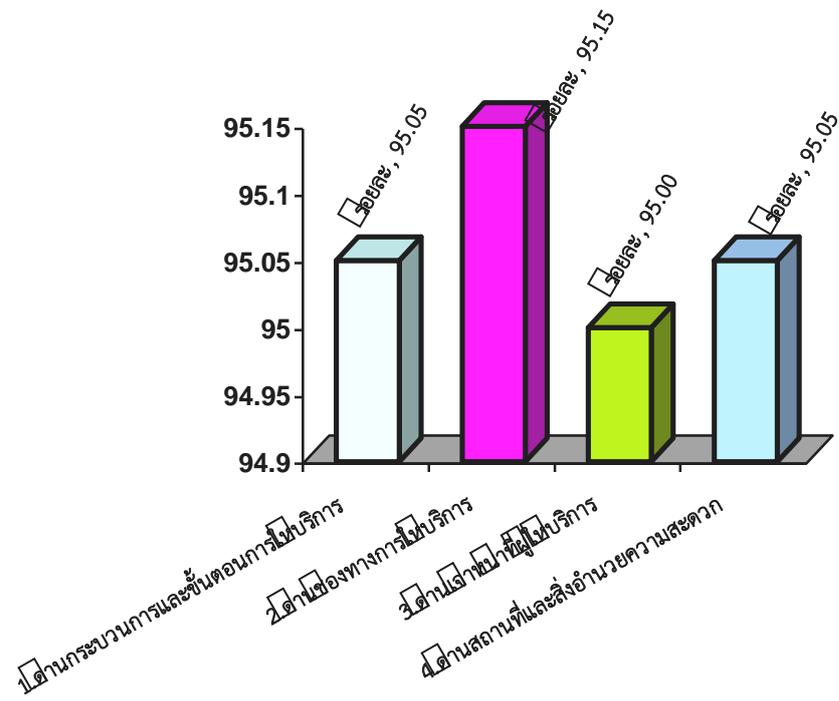
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๙๔.๘๐	๔.๗๔	.๖๗	มากที่สุด
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	.๕๗	มากที่สุด
๔.๓ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	.๕๘	มากที่สุด
๔.๔ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๙๔.๐๐	๔.๗	.๖๔	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๐๕	๔.๗๕	.๓๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๕ ($\bar{x} = ๔.๗๕$, S.D. = .๓๖) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการ ๓ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ ($\bar{x} = ๔.๗๙$, S.D. = .๕๘)

ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการศึกษาทั้ง ๔ ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	๙๕.๐๕	๔.๗๕	.๔๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๑๕	๔.๗๖	.๓๕	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๓๕	มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๐๕	๔.๗๕	.๓๖	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๐๖	๔.๗๕	.๑๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๖ (\bar{x} = ๔.๗๕, S.D. = .๑๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕ (\bar{x} = ๔.๗๖, S.D. = .๓๕)



ภาพที่ ๖ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการมีความถูกต้อง	๙๕.๘๐	๔.๗๙	.๖๓	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๖๑	มากที่สุด
๑.๓ มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	๙๖.๐๐	๔.๘	.๖๖	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๗๕	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๔๕	๔.๗๗	.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๕ ($\bar{x} = ๔.๗๗$, S.D. = .๔๒) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๘๐$, S.D. = .๖๖)

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๙๔.๔๐	๔.๗๒	.๖๒	มากที่สุด
๒.๒ มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	๙๖.๐๐	๔.๘	.๕๕	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	๙๔.๐๐	๔.๗	.๖๓	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	.๖๔	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๐๕	๔.๗๕	.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๕ ($\bar{x} = ๔.๗๕$, S.D. = .๓๕) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๘๐$, S.D. = .๕๕)

ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๕๙	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๖๕	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	.๖๕	มากที่สุด
๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๗.๐๐	๔.๘๕	.๖๒	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๖๐	๔.๗๘	.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ ($\bar{x} = ๔.๗๘$, S.D. = .๓๕) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๘๕$, S.D. = .๖๒)

ตารางที่ ๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

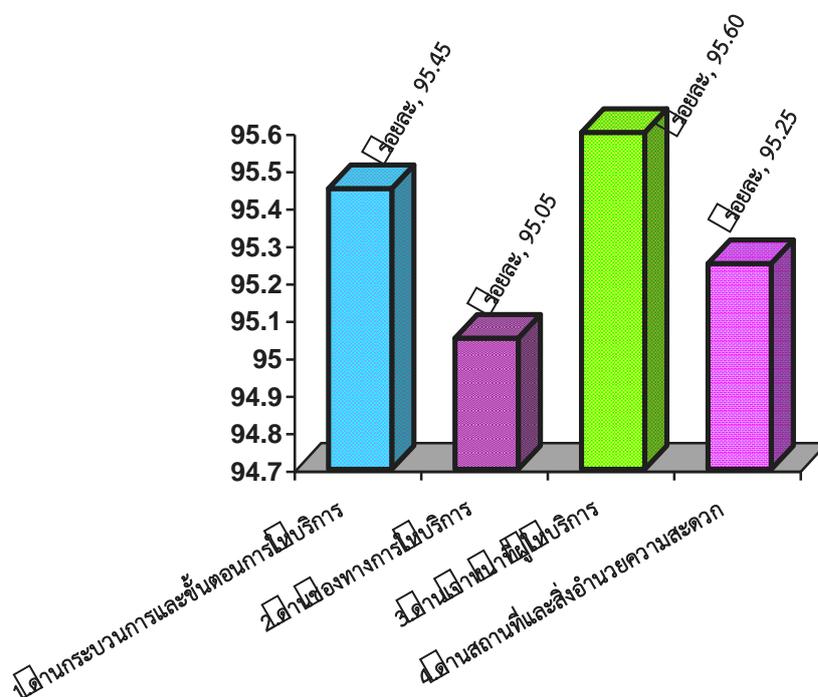
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	.๖๗	มากที่สุด
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	.๕๗	มากที่สุด
๔.๓ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๕๘	มากที่สุด
๔.๔ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๖๔	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๒๕	๔.๗๖	.๓๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๕ ($\bar{x} = ๔.๗๖$, S.D. = .๓๖) เมื่อพิจารณา ตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐ ($\bar{x} = ๔.๘๒$, S.D. = .๕๗)

ตารางที่ ๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง ๔ ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๔๕	๔.๗๗	.๔๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๐๕	๔.๗๕	.๓๕	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	.๓๕	มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๒๕	๔.๗๖	.๓๖	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๓๔	๔.๗๗	.๓๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๔ (\bar{x} = ๔.๗๗, S.D. = .๓๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ (\bar{x} = ๔.๗๘, S.D. = .๓๕)



ภาพที่ ๗ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง ๔ ด้าน

ตอนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการมีความถูกต้อง	๙๖.๐๐	๔.๘๐	.๖๖	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๖๐	มากที่สุด
๑.๓ มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	๙๔.๔๐	๔.๗๒	.๖๔	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๗๑	มากที่สุด
โดยรวม	๙๔.๖๐	๔.๗๓	.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๖๐ ($\bar{x} = ๔.๗๓$, S.D. = .๔๐) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๘๐$, S.D. = .๖๖)

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทาง
การให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๖๓	มากที่สุด
๒.๒ มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	๙๖.๐๐	๔.๘๐	.๕๔	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	.๖๗	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๖๘	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๑๕	๔.๗๖	.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{x} = ๔.๗๖$, S.D. = .๓๘) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๘๐$, S.D. = .๕๔)

ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๗.๔๐	๔.๘๗	.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๔.๔๐	๔.๗๒	.๖๑	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	.๗๐	มากที่สุด
๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๔.๖๐	๔.๗๓	.๖๘	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๖๕	๔.๗๘	.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{x} = ๔.๗๘$, S.D. = .๓๕) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๐ ($\bar{x} = ๔.๘๗$, S.D. = .๖๐)

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

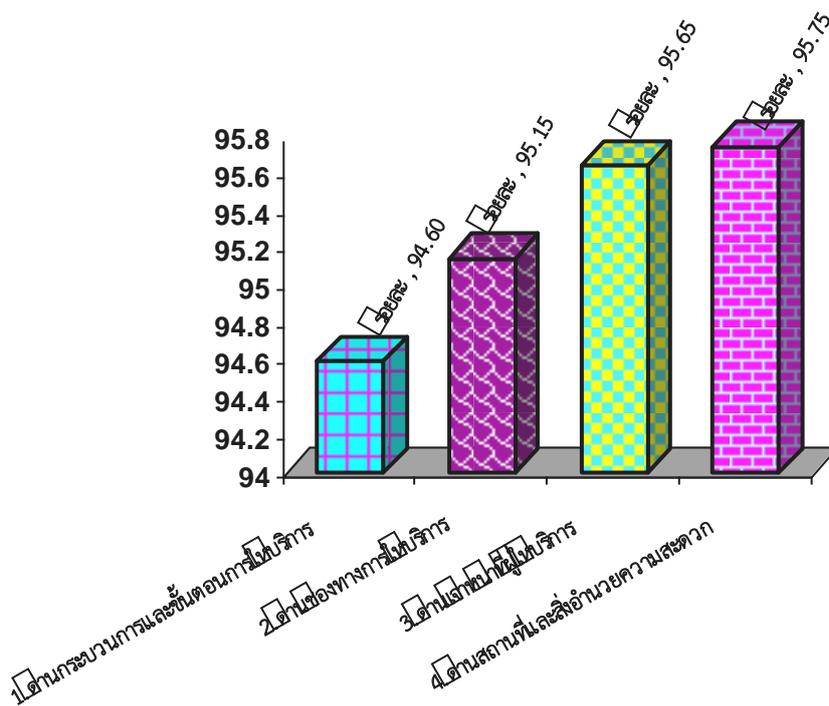
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๖๕	มากที่สุด
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	๙๖.๖๐	๔.๘๓	.๕๘	มากที่สุด
๔.๓ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	.๖๐	มากที่สุด
๔.๔ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๖๕	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๗๕	๔.๗๙	.๓๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๕ (\bar{x} = ๔.๗๙, S.D. = .๓๖) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐ (\bar{x} = ๔.๘๓, S.D. = .๓๖)

ตารางที่ ๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง ๔ ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๑๕	๔.๗๖	.๓๘	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๖๕	๔.๗๘	.๓๕	มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๗๕	๔.๗๙	.๓๖	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๒๙	๔.๗๖	.๒๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๙
(\bar{x} = ๔.๗๖, S.D. = .๒๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๕ (\bar{x} = ๔.๗๙, S.D. = .๓๖)



ภาพที่ ๘ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง ๔ ด้าน

ตอนที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ การให้บริการมีความถูกต้อง	๙๖.๐๐	๔.๘๐	.๓๒	มากที่สุด
๑.๒ การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙๔.๔๐	๔.๗๒	.๓๖	มากที่สุด
๑.๓ มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๓๒	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๓๔	มากที่สุด
โดยรวม	๙๔.๘๕	๔.๗๔	.๒๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{x} = ๔.๗๔$, S.D. = .๒๒) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ($\bar{x} = ๔.๘๐$, S.D. = .๓๒)

ตารางที่ ๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๙๕.๒๐	๔.๗๖	.๕๙	มากที่สุด
๒.๒ มีช่องทางในประชาสัมพันธให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	๙๖.๐๐	๔.๘๐	.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๕๔	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๔๐	๔.๗๗	.๓๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ (\bar{x} = ๔.๗๗, S.D. = .๓๙) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านการมีช่องทางในประชาสัมพันธให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ (\bar{x} = ๔.๘๐, S.D. = .๖๐)

ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๗.๔๐	๔.๘๗	.๓๒	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๔.๐๐	๔.๗๐	.๓๖	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	.๓๑	มากที่สุด
๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	.๕๗	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๘๕	๔.๗๙	.๒๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๕ ($\bar{x} = ๔.๗๙$, S.D. = .๒๒) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๐ ($\bar{x} = ๔.๘๗$, S.D. = .๓๒)

ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

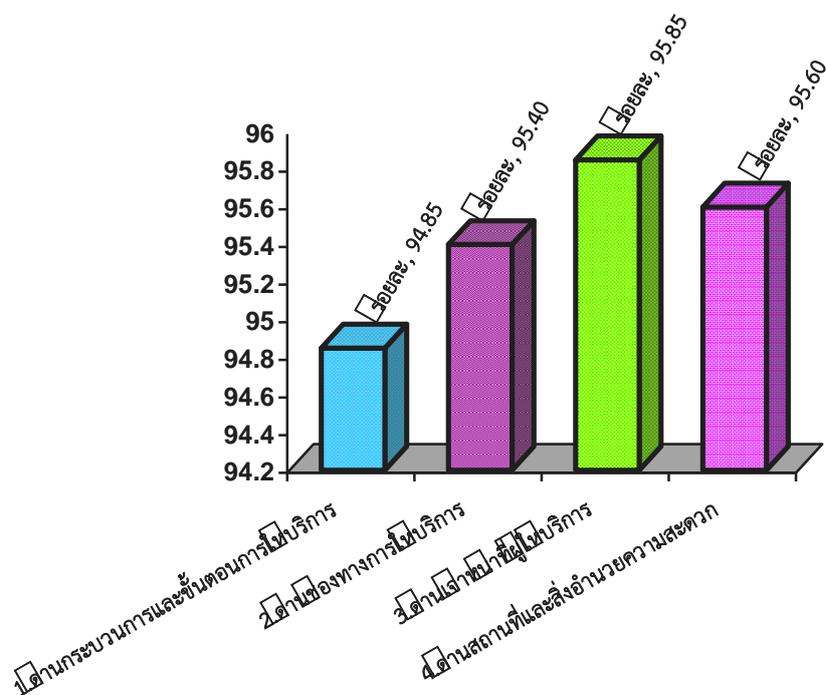
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๙๔.๔๐	๔.๗๒	.๓๒	มากที่สุด
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	.๓๖	มากที่สุด
๔.๓ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	.๓๕	มากที่สุด
๔.๔ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๙๕.๔๐	๔.๗๗	.๕๗	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๖๐	๔.๗๘	.๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ (\bar{x} = ๔.๗๘, S.D. = .๒๕) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูล
สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐ (\bar{x} = ๔.๘๒, S.D. =
.๓๕)

ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านสาธารณสุขทั้ง ๔ ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	๙๔.๘๕	๔.๗๔	.๒๒	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	.๓๙	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๘๕	๔.๗๙	.๒๒	มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๖๐	๔.๗๘	.๒๕	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๔๓	๔.๗๗	.๓๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข
ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๓ (\bar{x} = ๔.๗๗, S.D. = .๓๐)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๕ (\bar{x} = ๔.๗๙, S.D. = .๒๒)

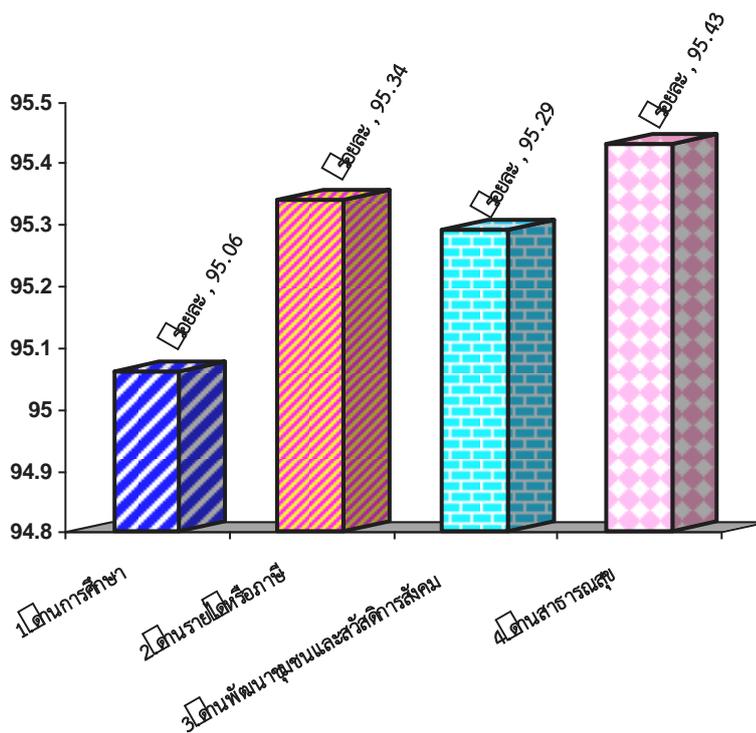


ภาพที่ ๙ แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง ๔ ด้าน
ตอนที่ ๖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลดงเมือง

ตารางที่ ๒๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
๑. ด้านการศึกษา	๙๕.๐๖	๔.๗๕	.๑๙	มากที่สุด
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	๙๕.๓๔	๔.๗๗	.๓๒	มากที่สุด
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๒๙	๔.๗๖	.๒๙	มากที่สุด
๔. ด้านสาธารณสุข	๙๕.๔๓	๔.๗๗	.๓๐	มากที่สุด
โดยรวม	๙๕.๒๘	๔.๗๖	.๒๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๓ (\bar{x} = ๔.๗๗, S.D. = .๓๐) รองลงมาคือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๔ (\bar{x} = ๔.๗๗, S.D. = .๓๒) และงานบริการด้านการศึกษา มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๖ (\bar{x} = ๔.๗๕, S.D. = .๑๙)



ภาพที่ ๑๐ แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

๑. ความมุ่งหมายของการศึกษา
๒. สรุปผล
๓. อภิปรายผล
๔. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม งานบริการ ๔ งาน ดังนี้

- ๑) ด้านการศึกษา
- ๒) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๓) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) ด้านสาธารณสุข

๕.๒ สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๔๖ คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๘ ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = .๒๘) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ ๔ งาน พบว่าด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๓ ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = .๓๐) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๔ ($\bar{X} = ๔.๗๗$, S.D. = .๓๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๙ ($\bar{X} = ๔.๗๖$, S.D. = .๒๙) และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๖ ($\bar{X} = ๔.๗๕$, S.D. = .๑๙) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง

๕.๓ อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ ๔ ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ ๙๕.๒๘ แสดงว่าบรรลุนิติวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน ๗ ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป คะแนนเต็ม ๑๐ ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้ ๑๐ คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ ๔ งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๘ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการศึกษา กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกย่องคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

๑) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

๑. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๒. ถนนตามเส้นทางตำบลดงเมือง หลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องก่อสร้างใหม่

๓. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

๔. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลดงเมือง และเพิ่มท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน

๒.๒ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

๒. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

๒.๓ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ และ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ต้องยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญในการจัดทำแผน และการจัดสรรงบประมาณ

๒.๔ ด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลดงเมือง

๒.๕ ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง จัดให้มีของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และให้บุคคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กรและมาสอนเด็กๆให้มีพัฒนาการที่ดีๆยิ่งขึ้นไป

๓) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๓.๑ จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลดงเมือง ตามชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

๓.๒ ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบ

๓.๓ ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

๓.๔ การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. ๒๕๔๘. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (๒๕๔๒) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, ๒๕๔๒.
- นิเมธ พรหมพัต. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. ๒๕๔๕. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๓๕. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาสี่ปี (๒๕๖๑-๒๕๖๔). องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือง อำเภอยางสีสุราช, จังหวัดมหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. ๑๙๖๗. Statistic, An Introductory Analysis, ๒nd Ed. New York : Harper and Row.

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

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

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

1 ชาย

2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

1 ต่ำกว่า 18 ปี

2 18-30 ปี

3 31-50 ปี

4 51-60 ปี

5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

1 ประถมศึกษา

2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

3 อนุปริญญา/ปวส.

4 ปริญญาตรี

5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

1 แม่บ้าน

2 เกษตรกร

3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

4 รับราชการ

5 รัฐวิสาหกิจ

6 นักเรียน/นักศึกษา

7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

2.1 2.2 2.3 2.4 2.5

2.6 2.7 2.8 2.9 2.10

ข้อที่ 1.1

ข้อที่ 1.2

ข้อที่ 1.3

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	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 สะดวก เหมาะสม					

โครงการที่ 2 : 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 มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	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 สะดวก เหมาะสม					

โครงการที่ 3 : 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 มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	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 สะดวก เหมาะสม					

โครงการที่ 4 : งานบริการด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	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 สะดวก เหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีส่วนใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....