



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
และคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข  
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปี 2566

โดย

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
โทร./โทรสาร 043 – 713-3080-9 ต่อ 304

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ ..... 2566 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,169 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม <b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.22</b> แยกเป็น (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00 (2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (3) ด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.39 (4) ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.28  เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและและสวัสดิการ (2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.32$ ) และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (10 คะแนน)

## คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กรกฎาคม 2566

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	9
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	13
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	14
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	29
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	29
3.3 กระบวนการประเมินผล	30
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.8 การนำเสนอข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	38
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	44
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	49
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข	54
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข	59
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	61
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	61
5.2 สรุปผล	61
5.3 อภิปรายผล	62
5.4 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามเพศ	34
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามช่วงอายุ	35
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามอาชีพ	37
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน	42
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	44
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ	45
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	48
ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	49
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	50
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	52
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	53
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	58
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข	59



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามเพศ	34
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามอายุ	35
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกระดับการศึกษา	36
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามอาชีพ	37
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพทั้ง 4 ด้าน	43
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	48
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	53
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	58
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	60

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็แนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

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

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (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, 2549 : 39 – 55 )

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ 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 )

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

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัยจัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข รวม 4 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ของข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

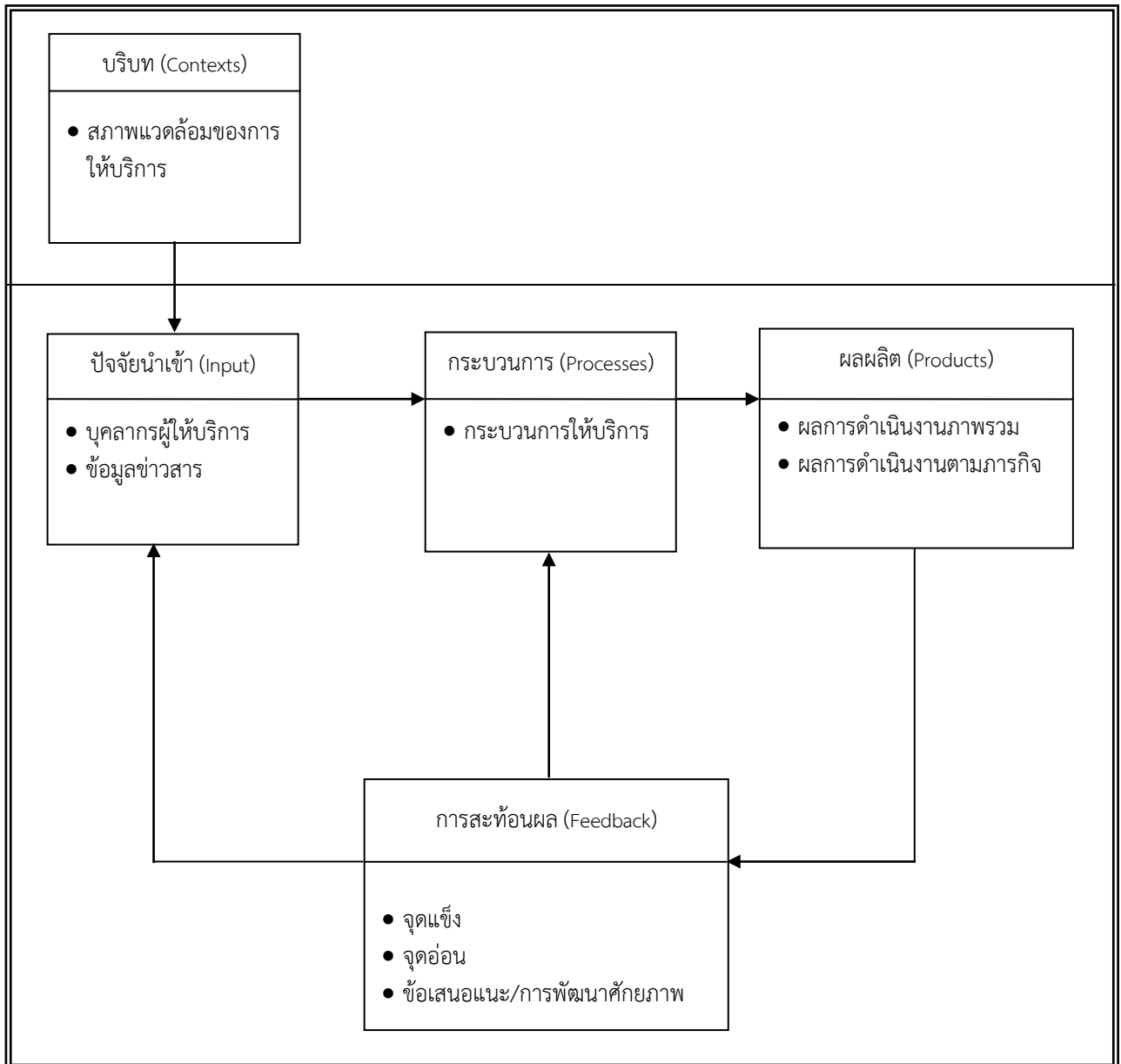
- 1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 1.2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.3 ด้านรายได้หรือภาษี
- 1.4 ด้านสาธารณสุข

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,169 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน

## 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

### 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีสุข ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2566
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสุข
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ใน 4 ด้าน ดังนี้
  - 3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนใน การให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการ บริการอย่างเหมาะสม
  - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
  - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสุข ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอ แก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม



## บทที่ 2

### แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความ ต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

## 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองครักษ์ปกครองส่วนท้องถิ่น 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 ผู้การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า 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 มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก่จนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### 2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุข และสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน 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 จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้อย่างยั่งยืนกับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้อย่างยั่งยืนจากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

### 2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐใน

ทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชนเป็นสำคัญ

#### 2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ 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 นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชนสำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

### 2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น

เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนา

1. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน และมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่ดำเนินการ
2. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ / กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลาห้าปี
3. เป็นเอกสารที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

### 2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

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

## 2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

### ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. ประชุมแต่ละส่วนในองค์กรเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561 - พ.ศ. 2564 โดยผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติ
2. ส่วนที่รับผิดชอบ แจ้างโครงการที่รับอนุมัติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานในองค์กร และประชาคม

### ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

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

### ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล  
คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) วิเคราะห์ว่ายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้หลัก SWOT ( การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค )
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก คือ
  1. การประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา
  2. การคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา
  3. การจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนา
  4. การตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนาในห้วงห้าปี

### ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา

การพิจารณาคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนามาจัดทำวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา 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

## ๒.๑๐ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

### ๑. ด้านกายภาพ

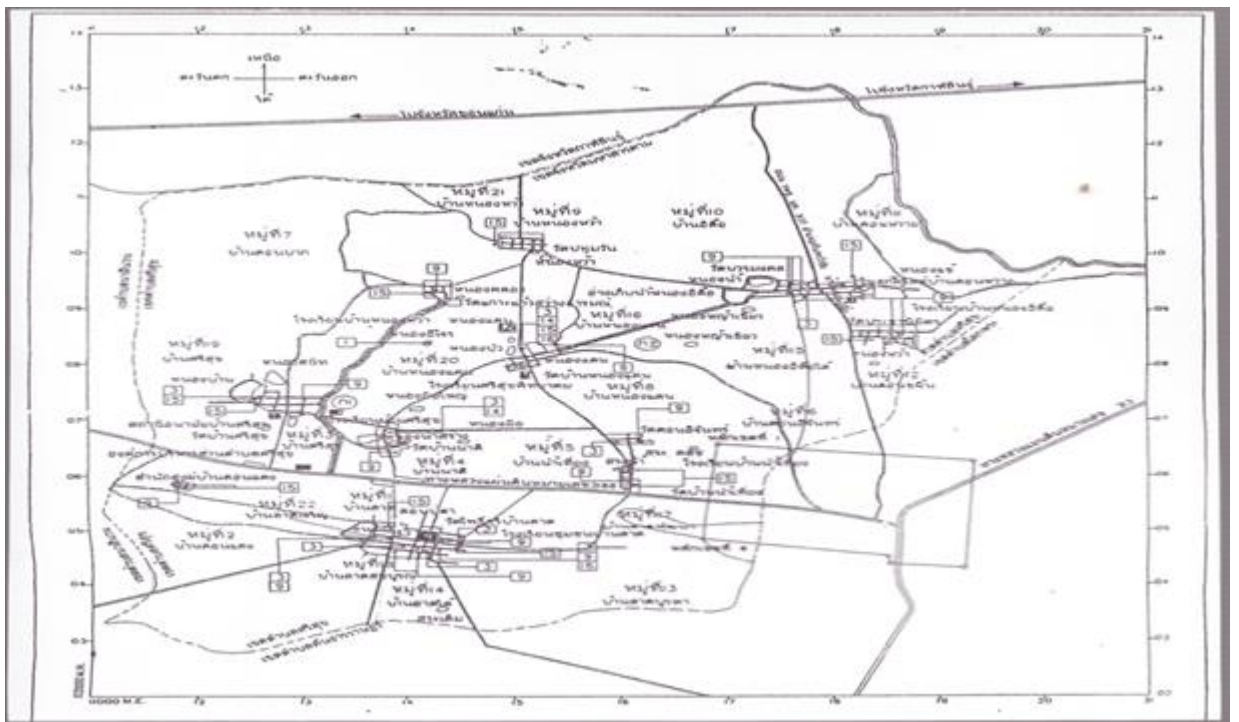
#### ที่ตั้ง

๑) จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๓๙

๒) องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๓ บ้านศรีสุข ถนนกันทรวิชัย - เชียงยืน ตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐ ห่างจากอำเภอกันทรวิชัย เป็นระยะทาง ๖ กิโลเมตร

**อาณาเขต** ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ทั้งหมด ๕๑ ตารางกิโลเมตร หรือ ๓๑,๘๗๕ ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

- **ทิศเหนือ** ติดต่อกับ ตำบลหัวนาคำ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
- **ทิศใต้** ติดต่อกับ ตำบลขามเรียง, ตำบลนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
- **ทิศตะวันออก** ติดต่อกับ ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
- **ทิศตะวันตก** ติดต่อกับ ตำบลนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม





**ลักษณะภูมิประเทศ** สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบสูง ไม่มีภูเขา ไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ

**สภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีสภาพพื้นที่ ดังนี้**

(๑) เป็นพื้นที่ราบสูง พื้นที่ส่วนมากใช้สำหรับในการเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตร โดยทำนา เป็นหลัก อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด และพืชผลอื่นๆ ตามลำดับ รองลงมาใช้เป็นที่อยู่อาศัย เลี้ยงสัตว์

(๒) มีลำคลอง ลำห้วย หนองน้ำ สระน้ำ ฝาย บ่อบาดาล ตามสภาพพื้นที่ สำหรับใช้ในการอุปโภค - บริโภค การเกษตร เลี้ยงสัตว์ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขได้ดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุง/ซ่อมแซม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีภัยแล้งและน้ำท่วมให้กับประชาชน อีกทั้งได้ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ในการให้การสนับสนุน เช่น อำเภอ จังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมทรัพยากรน้ำ และรัฐบาล โดยทำการขุดลอก ขุดขยายแหล่งน้ำ และก่อสร้างฝายกั้นน้ำ วางท่อระบายน้ำ ก่อสร้างประตูปิดน้ำ / ปรับปรุงบ่อบาดาลเดิม บาดาลบ่อใหม่ เพื่อให้มีน้ำใช้เพียงพอต่อประชาชนในพื้นที่

**ลักษณะภูมิอากาศ** อากาศทั่วไปของเขตพื้นที่ตำบลศรีสุขมีความคล้ายคลึงภูมิอากาศตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่างโดยทั่วไปจำแนกได้ ดังนี้ ลักษณะภูมิอากาศในเขตจังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบมรสุมเมืองร้อน มีฝน ตกสลับกับอากาศแห้ง มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ๑๑๘.๑ มิลลิเมตร และปริมาณน้ำฝนมากที่สุดที่ ๔๑๔.๙ มิลลิเมตร ในเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ยในเดือนมกราคม-กรกฎาคม ที่ ๒๗.๔๑ องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด ๓๙.๓ องศาเซลเซียส ในเดือนเมษายน และอุณหภูมิต่ำสุด ๑๕.๐ องศาเซลเซียส ในเดือน มกราคม ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยประมาณ ๗๓.๕๕ % (เดือนมกราคม - กรกฎาคม)

**ฤดูร้อน** เริ่มต้นปลายเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน อากาศร้อนจัดและแล้งจัดติดต่อกันเป็นระยะเวลานานความชื้นในอากาศมีน้อย และมีพายุฤดูร้อนเป็นบางช่วงที่มีคลื่นความร้อนปกคลุม อุณหภูมิสูงสุด ประมาณ ๓๕ - ๔๐ องศาเซลเซียส บางปีลมแรงทำให้บ้านเรือนราษฎร เสียหายตามสภาพพื้นที่

**ฤดูฝน** เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน อากาศร้อนและมีพายุลมฝนฟ้าคะนอง - ลมแรงและมีภาวะฝนทิ้งช่วงและแล้งหนักที่สุดในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓ ประสบปัญหาภัยแล้งอย่างหนัก เกือบจะเข้าขั้นวิกฤติเนื่องจากภาวะฝนทิ้งช่วงเป็นเวลานาน มีปริมาณน้ำฝนน้อยมาก ทำให้ในพื้นที่ขาดแคลนน้ำ พืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย ตายไปเป็นจำนวนมาก เช่น ข้าว พื้นที่แห้งแล้ง น้ำในลำห้วย หนอง คลอง บึง สระ แห้งเป็นประวัตินี้ประชาชนในตำบลได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก อาจจะไม่มีการใช้น้ำในการอุปโภค - บริโภค การเกษตร และเลี้ยงสัตว์ ประกอบกับแหล่งน้ำที่มีดินเหนียวไม่ สามารถกักเก็บน้ำในปริมาณที่เพียงพอสำหรับใช้ได้ตลอดปี และตำบลศรีสุขอยู่ห่างไกลจากแม่น้ำชี ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักในจังหวัดมหาสารคาม

**ฤดูหนาว** เริ่มต้นระหว่างเดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ ๘ องศาเซลเซียส แต่ยังไม่ได้ถูกประกาศเป็นพื้นที่เขตภัยพิบัติ เป็นอากาศหนาวตามฤดูกาล ลักษณะของดิน

สภาพดินในเขตตำบลศรีสุขจำนวน ร้อยละ ๙๐ มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย จึงเก็บกักน้ำได้ไม่  
มาก

## ๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ประกอบด้วย  
พื้นที่ จำนวน ๒๔ หมู่บ้าน

### ตารางแสดงรายชื่อหมู่บ้าน,ผู้ปกครองหมู่บ้านและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิก อบต.	
1	บ้านลาด	นายวิเชียร แก้วน้อย	นายบุญหลาย เหล่าไชย	062-1504209
2	บ้านดอนแดง	นายบรรจง สกลหล้า	นายดวงจันทร์ ราชณูวงศ์	097-9350052
3	บ้านศรีสุข	นายสุรพงษ์ บุตรคำโชติ	นางนิ่มนวล แสนชัย	063-0481929
4	บ้านนาดี	นายวิมล เหล่าคะเณย์	นายธานินทร์ มะโฮงคำ	097-3108448
5	บ้านน้ำเที่ยง	นายสุนันท์ พลเสน	นายสมคิด พลสุวรรณ	081-3492728
6	บ้านดอนอิจันทร์	นายเด่นชัย อ้นละคร	นายบุญฤทธิ์ เหล่ามาลา	065-4360922
7	บ้านดอนบาก	นายสมควร อ่อนโพธา	นายวิรัตน์ เหล่าบุรรมย์	092-9835480
8	บ้านหนองแคน	นายสิทธิพร ไชยบุตติ	นายเหมือน กุลศรี	063-0166794
9	บ้านหนองหว่า	นายสุพจน์ เหล่ามาลา	นางบุญจันทร์ บุญเลี้ยง	084-7026307
10	บ้านหนองอีต้อ	นายสุภาพ บรรณกิจ	นายเทียม วงศ์รักษา	093-0757805
11	บ้านดอนหวาย	นายสุพจน์ ภูพานไร่	นายณรงค์ สุวรรณเพ็ง	091-8789217
12	บ้านดอนขมิ้น	นางละออง ศรีจำนง	นายอภิชาติ ภูลายดอก	094-5250910
13	บ้านลาดบูรพา	นายเปรมชัย สีละวัน	นายวัชรพล พลศิริ	085-7446869
14	บ้านลาดใต้	นายแปลงศักดิ์ โคตรมูล	นางสมบุรณ์ เหล่าแสนแก้ว	091-8637965
15	บ้านหนองอีต้อใต้	นางยวนใจ ภูพานไร่	นายธงชัย หาญเสนา	081-0542691
16	บ้านหนองแคนน้อย	นายบุญเลิศ ภูแม่น้ำ	นางสาวจินตรา มานะศรี	063-6383439
17	บ้านลาดพัฒนา	นายสนอง คำควร	นายคำใบ พลศิริ	085-7446869
18	บ้านลาดสมบุรณ์	นางสุนิสา สุวรรณเพ็ง	นายบุญส่ง จันทเริง	098-2122342
19	บ้านศรีสุข	นายบรรพต ภูลายยาว	นายสุวรรณ มุลมิล	080-0107834
20	บ้านหนองแคน	นางฤดี บุตรวาง	นายสุนทร ภูผิวผา	096-9921553
21	บ้านหนองหว่า	นายเริงศักดิ์ กันทาง	นายสมชาย เหล่าพล	096-2038845
22	บ้านลาดเจริญ	นายมงคล พลุสวัสดิ์	นายสามารถ เหล่าวงษ์	084-9535765
23	บ้านนาดีใต้	นายทองลั่น เหล่าทา	นายสุป็น เหล่ามาลา	093-5543243
24	บ้านลาดสามัคคี	นายเพ็ญ มีโชติ	นางสาวพรทิพย์ ลีละคร	087-8204154

## การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ใช้หมู่บ้านแบ่งเขตการเลือกตั้ง ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านลาด
2	บ้านดอนแดง
3	บ้านศรีสุข
4	บ้านนาดี
5	บ้านน้ำเที่ยง
6	บ้านดอนอินทร์
7	บ้านดอนบาก
8	บ้านหนองแคน
9	บ้านหนองหว่า
10	บ้านหนองอีตื้อ
11	บ้านดอนหวาย
12	บ้านดอนขมิ้น
13	บ้านลาดบูรพา
14	บ้านลาดใต้
15	บ้านหนองอีตื้อใต้
16	บ้านหนองแคนน้อย
17	บ้านลาดพัฒนา
18	บ้านลาดสมบูรณ์
19	บ้านศรีสุข
20	บ้านหนองแคน
21	บ้านหนองหว่า
22	บ้านลาดเจริญ
23	บ้านนาดีใต้
24	บ้านลาดสามัคคี

## 3. ด้านประชากร

สถิติจำนวนประชากร  
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

พื้นที่	ชาย	หญิง	รวม
ตำบลโคกพระ	2,783	2,960	5,743
ตำบลคันธารราษฎร์	2,113	2,228	4,341
ตำบลมะค่า	2,430	2,551	4,981
ตำบลนาสีนวน	4,998	5,118	10,116
ตำบลเขว้าใหญ่	3,799	3,910	7,709
ตำบลศรีสุข	5,032	5,137	10,169
ตำบลกุดไผ่จ่อ	2,185	2,264	4,449
ตำบลขามเฒ่าพัฒนา	4,083	4,194	8,277
ยอดรวมทั้งหมด	27,423	28,362	55,785

## ประชากร สถิติจำนวนประชากรตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครอบครัว	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านลาด	144	262	273	535
2	บ้านดอนแดง	98	113	106	219
3	บ้านศรีสุข	145	268	257	525
4	บ้านนาดี	62	122	103	225
5	บ้านน้ำเที่ยง	137	259	248	507
6	บ้านดอนอิจันทร์	74	174	173	347
7	บ้านดอนบาก	170	403	393	796
8	บ้านหนองแคน	136	223	229	452
9	บ้านหนองหว้า	72	126	126	252
10	บ้านหนองอิถื้อ	159	270	290	560
11	บ้านดอนหวาย	162	251	278	529
12	บ้านดอนขมิ้น	116	183	213	396
13	บ้านลาดบูรพา	68	130	131	261
14	บ้านลาดใต้	150	277	308	585
15	บ้านหนองอิถื้อใต้	164	229	304	533

16	บ้านหนองแคนน้อย	73	146	152	298
17	บ้านลาดพัฒนา	108	217	191	408
18	บ้านลาดสมบูรณ์	104	223	212	435
19	บ้านศรีสุข	210	417	412	829
20	บ้านหนองแคน	77	134	140	274
21	บ้านหนองหว่า	63	124	122	246
22	บ้านลาดเจริญ	97	198	191	389
23	บ้านนาดีใต้	73	99	125	224
24	บ้านลาดสามัคคี	77	184	160	344
รวม		2,709	5,032	5,137	10,169

#### 4. ด้านสภาพทางสังคม

##### การศึกษา

การศึกษาในตำบลศรีสุข มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) สังกัดสำนักงานประถมศึกษา รวม 5 แห่ง คือ

อำเภอ/อบต.	ที่	รายชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน			
			อนุบาล 1 - 2 (คน)	ป.1 - ป.4 (คน)	ป.5- ป.6 (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
กัณฑ์วิชัย อบต.ศรีสุข	1	บ้านอิฐดอนหวายขม้น	16	51	31	98
	2	ชุมชนบ้านลาด	32	64	22	118
	3	บ้านหนองหว่า หนองแคน ดอน บาก	28	78	26	132
	4	บ้านนาดีศรีสุข	45	41	18	104
	5	บ้านน้ำเที่ยงดอนอิจันทร์	3	5	6	14
รวมจำนวน			124	239	103	466

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564

## ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

อำเภอ/อบต.	ที่	รายชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนเด็กเล็ก				ปีการศึกษา 2557 รวมทั้งสิ้น (คน)
			ยอดเดิม (คน)	ปัจจุบัน (คน)	ลดลง (คน)	เพิ่มขึ้น (คน)	
กันทรวิชัย	1	โรงเรียนบ้านอีด้อดอนหวายขมิ้น	20	25	9	5	25
	2	บ้านลาด	44	45	1	1	45
อบต.ศรีสุข	3	บ้านหนองหว่า หนองแคน ดอน บาก	44	45	1	-	44
	รวมจำนวน			108	114	9	6

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564

ที่มา : กองการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

#### การสาธารณสุข

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุข หมู่ที่ ๑๙
๒. อาสาสมัครสาธารณสุขจำนวน ๒๔๐ คน
๓. ศูนย์สาธารณสุข (ศส.มช) ๒๔ แห่ง

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานตำรวจ - แห่ง
- สถานีดับเพลิง - แห่ง
- จำนวนอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งตำบล ๒๔๐ คน

#### อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ไม่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จาก การสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ทุกครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน เพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่วันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่เนื่องจาก ได้เกิดสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ การระบาดของโรคดังกล่าว จึงเป็นสถานการณ์ อันกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนซึ่ง ต้องใช้มาตรการเข้มงวดและเร่งด่วนเพื่อควบคุมมิให้โรคแพร่ระบาดออกไปในวงกว้าง ประกอบกับมีการกักตุนสินค้าจำเป็นต่อการเฝ้าระวังและควบคุมติดตามการระบาด การป้องกัน และการรักษาโรค

ตลอดจนการกักตุนเครื่องอุปโภคบริโภคและสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งต้องป้องกันมิให้เกิดภาวะขาดแคลนอันจะเป็นการซ้ำเติม ความเดือดร้อนของประชาชน กรณีจึงจำเป็นต้องใช้มาตรการเร่งด่วนเพื่อรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยของ ประชาชน และการดำรงชีวิตโดยปกติสุข พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีจึงได้ประกาศ สถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ จนถึงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยได้ประกาศขยายระยะเวลาการ ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักรขยายระยะเวลาการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เป็นคราวไปจนถึงปัจจุบันยังขยายระยะเวลาอยู่ได้ เพื่อควบคุมและระงับ ยับยั้งการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ โดยได้รับความร่วมมืออย่างดีทุกภาคส่วนรวมทั้งได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้รับวัคซีนป้องกันโรคให้ได้มากที่สุด แต่ได้เกิดการระบาดแบบกลุ่มก้อนขึ้นใน พื้นที่ที่มีความแออัดหลายพื้นที่ทั่วประเทศดังที่ทราบกันโดยทั่วไป ประกอบกับเชื้อโรคได้กลายพันธุ์ทำให้เกิด การติดโรคได้ง่าย และไม่แสดงอาการในระยะแรก แต่เมื่อแสดงอาการจะมีความรุนแรงมาก ส่งผลให้มีผู้ติดเชื้อ รายใหม่จำนวนมาก ผู้ป่วยสะสมเพิ่มจำนวนมากขึ้นจนกระทั่งมีความจำเป็นต้องจัดตั้งสถานที่กักตัวผู้ติดเชื้อและโรงพยาบาลสนามขึ้นหลายแห่งเพื่อรองรับสถานการณ์ ทั้งยังปรากฏว่าผู้ติดเชื้อเสียชีวิตมากขึ้น และเร็วขึ้นจากความรุนแรงของโรค กรณีจึงจำเป็นที่จะต้องคงไว้ซึ่งมาตรการที่เข้มข้นในการเฝ้าระวังและสอบสวนโรครวมทั้งการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ทั้งนี้ เพื่อความมั่นคงปลอดภัยด้านสุขภาพและชีวิตของประชาชน และสาธารณสุขของประเทศ

### ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธร กันทรวิชัยได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทาง ผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การ แก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็น เรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

### การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากการสำรวจข้อมูลของ อบต.ศรีสุข ปี ๒๕๖๔ ผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว ๑,๔๙๖ คน ข้อมูลผู้สูงอายุที่ยังไม่ได้รับเบี้ยยังชีพหรือ ขึ้นทะเบียนไว้ ปี ๒๕๖๔ จำนวน ๑,๖๓๗ คน

#### ๒. ข้อมูลสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้พิการ

จากการสำรวจข้อมูลของ อบต.ศรีสุข ปี ๒๕๖๔ ข้อมูลผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว ๒๑๐ คน ข้อมูลผู้พิการที่ยังไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ หรือ ขึ้นทะเบียนไว้ ปี ๒๕๖๔ จำนวน ๒๑๐ คน

## ๒. ข้อมูลสถิติการเบี่ยงชีฟผู้ป่วยเอดส์

จากการสำรวจข้อมูลของ อบต.ศรีสุข ปี ๒๕๖๔ ข้อมูลผู้ที่ได้รับเบี่ยงชีฟแล้ว  
๑๗ คน

## ๕. ระบบบริการพื้นฐาน

### - ด้านคมนาคม

- การคมนาคม / การจราจร ใช้เส้นทางสายสำคัญคือ ถนนทางหลวงหมายเลข ๒๑๘๘ และ

ทางหลวงชนบท	จำนวน	๒	เส้นทาง
ถนนลูกรัง	จำนวน	๒๕	สาย
ถนนลาดยาง	จำนวน	๙	สาย
ถนนคอนกรีต	จำนวน	๔๘	สาย
ถนนอื่นๆ	จำนวน	๑๕	สาย

### - แหล่งน้ำสร้างขึ้น

ที่	ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวนแห่ง	หมายเหตุ
1.	คลองชลประทาน/คลองส่งน้ำ	1	
2.	บ่อบาดาล บ่อดอก บ่อเจาะ	615	
3.	บ่อน้ำตื้น(ที่ใช้การได้)	24	
4.	สระน้ำ (ขนาด ๑๐๐ ตรว.ขึ้นไป)	200	
5.	แม่น้ำ ลำคลอง ฝาย พนังกั้นน้ำ อ่างเก็บน้ำ เขื่อน	-	
6.	ห้วย ลำธาร	2	
7.	หนอง บึง	9	
8.	รางน้ำ ประปาภูเขา	-	
รวม		756	

### - ไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหา คือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีงบประมาณไม่เพียงพอ แต่ได้พยายามจัดตั้ง จัดหางบประมาณในการดำเนินการส่วนนี้ เช่นเดียวกับถนนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ ตามถนนสาธารณะต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก ปลอดภัยในการสัญจรไป-มา



### -น้ำประปา

การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขไม่มีกิจการประปา โดยคณะกรรมการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน แต่จะมีปัญหาในปีที่ผ่านมาบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้งซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขได้แก้ไขปัญหาโดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้นำน้ำไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ในช่วงที่น้ำอุปโภคบริโภคขาดแคลนและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขก็ได้้นำโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากสระน้ำหนองใหญ่ แหล่งน้ำผิวดิน

#### - จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปา

แม่น้ำที่ไหลผ่าน	จำนวน	-	สาย
ครัวเรือนมีน้ำประปาใช้	จำนวน	๒,๔๒๒	ครัวเรือน
ครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้	จำนวน	-	ครัวเรือน

### -การโทรคมนาคม / สื่อสาร

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานีราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารใช้อยู่

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	-	แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ	-	แห่ง
- หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย	๒๔	แห่ง

### -ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในพื้นที่ตำบลศรีสุข ไม่มีบริษัทขนส่ง ในการขนส่งส่วนมากจะเป็นการขนส่งพืชผลทางการเกษตรโดยรถรับจ้างและรถส่วนตัว ซึ่งได้แก่ รถอีแต๋น รถบรรทุก รถพ่วง รถกระบะ สำหรับการส่งของพัสดุจะ ไปส่งที่ไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมี จำนวน ๑ แห่ง ให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ในวันจันทร์ - เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์ และมีท่ารถขนส่ง จำนวน ๑ แห่ง ที่ไปรษณีย์ประจำอำเภอ อยู่ใกล้ตลาดอำเภอกันทรวิชัย ให้บริการทุกๆ ชั่วโมง และทุกวัน

## ๖.ระบบเศรษฐกิจ

- การเกษตร ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์
- การประมง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติไปบริโภคในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น มีแรงงานในตำบลศรีสุขไปทำงานในเรือประมง ในทุกๆปี
- การปศุสัตว์ มีกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมร่วมกลุ่มในรูปแบบสหกรณ์
- การบริการ
- รีสอร์ท จำนวน 3 แห่ง
- ร้านอาหาร/คาราโอเกะ จำนวน 2 แห่ง
- การท่องเที่ยว
- ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด สินค้า OTOP สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกในชุมชน
- การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ ในเขตตำบลศรีสุขมีกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น กลุ่มทอผ้าและตัดเย็บ กลุ่มทำกระเป่า กลุ่มหมอนสมุนไพร
- อุตสาหกรรม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขไม่มีอุตสาหกรรม แต่มีการประกอบโรงสี ขนาดเล็ก และมีโรงเลี้ยงสัตว์ ฆ่าสัตว์
- แรงงาน
- มีแรงงานในตำบลศรีสุขไปทำงานในเรือประมง ในทุกๆปี

## ๗.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือ ศาสนาพุทธ
- ประเพณีและงานประจำปี มีการจัดงานบุญประเพณีตามเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ
- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน/บุญบั้งไฟ ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม
- ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ใช้การสื่อสารภาษาอีสานเป็นหลักและมีภาษากลาง
- สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก มีสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

## ๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

- น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้
- ป่าไม้ ลักษณะป่าและต้นไม้ ในเขตตำบลศรีสุข

“ป่า” ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมายความว่า ที่ดิน รวมตลอดถึง ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และ ที่ชายทะเล ที่ยังมีได้มีบุคคลได้มาตามกฎหมาย

“ป่าสงวนแห่งชาติ” ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติฯ หมายความว่า ป่าที่กำหนดให้เป็นป่าสงวนแห่งชาติตามพระราชบัญญัตินี้

“ไม้” ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติฯ หมายความว่า ไม้ทุกชนิดทั้งที่เป็นต้น กอ หรือเถา ไม่ว่าจะยืนต้นหรือล้มลงแล้ว และหมายความรวมถึง ราก ปุ่ม ตอ หน่อ กิ่ง ตา หัว เหง้า เศษ ปลาย หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของไม้ ไม่ว่าจะถูกตัด ฟัน เลื่อย ผ่า ถาก ทอน ขุด หรือกระทำ โดยวิธีการอื่นใด

“ของป่า” ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติฯ หมายความว่า สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นหรือมี อยู่ในป่า เป็นต้นว่า

(๑) ไม้พื้น ถ่าน เปลือกไม้ ใบไม้ ดอกไม้ เมล็ด ผลไม้ หน่อไม้ ชั้ไม้ และยางไม้

(๒) หล้า อ้อ พง แคม ปรีอ คา กก กระจุต กล้วยไม้ กูด เห็ดและพืชอื่น

(๓) ซากสัตว์ ไข่ หนัง เขา นอ งา กราม ขนวย กระดุก ขน รังนก ครั่ง รังผึ้ง น้ำผึ้ง ชีผึ้ง และ มูลค้างคาว

(๔) ดิน หิน กรวด ทราย แร่และน้ำมัน

“สัตว์เลี้ยง” ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติฯ หมายความว่า ช้าง ม้า ลา ล่อ โค กระบือ แพะ แกะ และสุกรที่มีเจ้าของ

“ทำไม้” ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติฯ หมายความว่า ตัด ฟัน กาน โคน ลิด เลื่อย ผ่า ถาก ทอน ขุด หรือชักลากไม้ ที่มีอยู่ในป่า หรือนำไม้ที่มีอยู่ในป่าออกจากป่าด้วยประการใดๆ

มาตรา ๑๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติฯ ในกรณีที่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีความประสงค์จะใช้พื้นที่บางแห่งภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติเป็นสถานที่ปฏิบัติงานหรือเพื่อประโยชน์ ของรัฐอย่างอื่นให้อิทธิพลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาการใช้ประโยชน์ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ มีอำนาจประกาศกำหนดบริเวณดังกล่าวเป็นบริเวณที่ทางราชการใช้ประโยชน์ ภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ และในบริเวณดังกล่าวมิให้นำมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๖ มาใช้บังคับแก่ การที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ นั้นๆ จำเป็นต้องกระทำเพื่อบรรลุมัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงานเพื่อใช้ประโยชน์ (แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๙

การใช้พื้นที่ตามวรรคหนึ่ง ถ้าที่ดินในบริเวณที่ทางราชการใช้ประโยชน์มีแนวเขตทับที่ดินซึ่ง บุคคลได้รับประโยชน์ตามมาตรา ๑๔ อยู่แล้ว ให้การรับประโยชน์ในที่ดินส่วนที่เป็นบริเวณที่ทาง ราชการใช้ประโยชน์นั้นสิ้นสุดลง เมื่อพ้นกำหนดสามร้อยหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศกำหนดบริเวณ ดังกล่าวเป็นบริเวณที่ทางราชการใช้ประโยชน์

การใช้พื้นที่ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการ พิจารณาการใช้ประโยชน์ในเขตป่าสงวนแห่งชาติกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ป่าสงวนแห่งชาติอยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมป่าไม้จะมีหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ หน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค ซึ่ง ประกอบไปด้วยสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓ ณ จังหวัดต่างๆ ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้ (๑) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย นโยบาย ยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ใน พื้นที่รับผิดชอบ โดยบูรณาการแผนการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ในระดับกลุ่มจังหวัด และระดับพื้นที่ (๒) จัดทำแผนเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่รับผิดชอบให้สอดคล้องตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ ทุกระดับ (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่รับผิดชอบ ด้านการป้องกันการบุกรุก ทำลายพื้นที่ป่าไม้ งานจัดการที่ดิน งานวิจัยและพัฒนาด้านการป่าไม้ งานส่งเสริมการปลูกป่า งานจัดการป่า ชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กฎหมายว่าด้วยป่าสงวนแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยสวนป่า กฎหมายว่าด้วย สวนป่า กฎหมายว่าด้วยเลื่อยโซ่ยนต์ กฎหมายว่าด้วยป่าชุมชน และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (๔) กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในพื้นที่และรวบรวมเป็นข้อเสนอแนะต่อกรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๕) ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมายหน่วยป้องกันและพัฒนาป่าไม้ ซึ่งอำนาจหน้าที่ ดังนี้ ๑) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะการกำหนดและทบทวนสัดส่วนพื้นที่ป่าไม้ระดับจังหวัดให้สอดคล้องกับศักยภาพและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ๒) จัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ ด้านป่าไม้ในพื้นที่จังหวัดให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับ แผนยุทธศาสตร์ทุกระดับ (จังหวัด กระทรวง และระดับชาติ) ๓) เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานและประสาน การปฏิบัติภารกิจด้านป่าไม้ ทั้งการสงวน อนุรักษ์ พื้นที่ฟู ทรัพยากรป่าไม้ และจัดทำรายงานสถานการณ์ป่าไม้ ของจังหวัด ๔) ดำเนินการและประสาน ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กฎหมายว่าด้วยป่าสงวน แห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยสวนป่า กฎหมายว่าด้วยเลื่อยโซ่ยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด ๕) ดำเนินการและประสานงานการดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตและการให้บริการด้านป่าไม้ให้เป็นไปตาม กฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง 5) สนับสนุนการสำรวจ ศึกษา วิจัย ของหน่วยงานทั้งใน และนอก สังกัดกรมป่าไม้และจัดทำฐานข้อมูลป่าไม้ระดับจังหวัด ๗) กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา สนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยป้องกันและพัฒนาป่าไม้ ติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำ รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน 4) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขไม่มีภูเขา

- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกเป็นที่นา ไร้สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ แต่ก็ยังมีพื้นที่ที่เป็นพื้นที่สาธารณะที่สามารถให้ ประโยชน์ร่วมกัน ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ก็ได้แก่ พื้นที่ที่มีดินที่สามารถเพาะปลูกได้ ต้นไม้ น้ำที่ได้ จากน้ำฝนตามธรรมชาติที่ไหลลงสู่ลำห้วย สระน้ำสาธารณะ หนอง อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ การกัก เก็บน้ำไม่สามารถที่จะกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการอุปโภค - บริโภคได้ ในช่วงฤดูฝน ไร่ใช้ ในหน้าแล้งได้ บางครั้ง อาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ใน

การเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยัง ไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการ ปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่ พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนเพื่อให้เป็นพื้นที่ป่าไม่มากขึ้น ซึ่งจะทำให้ฝนตกได้มากขึ้นตามสภาพพื้นที่ ฯลฯ

## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) จำนวนร้อยละ 50 ของหมู่บ้านหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 5 ประเด็น จำนวน 38 ข้อ

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

### 3.3 กระบวนการประเมินผล

#### 3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

#### 3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

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

#### 3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครูวีรอนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง 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  $\sigma^2$  และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  $\sigma$

### 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 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ



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

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### 3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

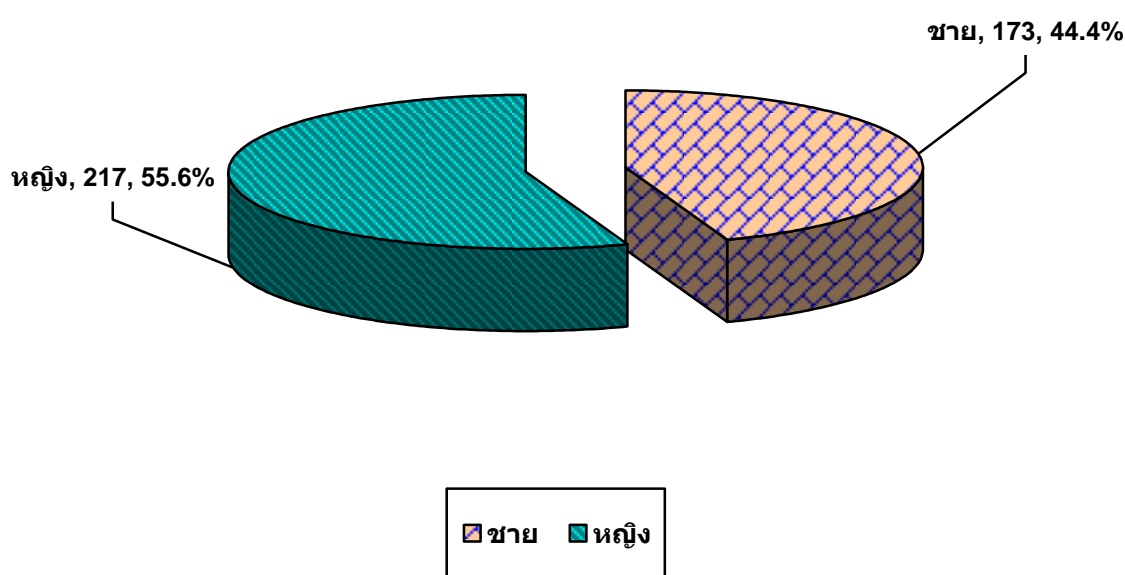
## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	173	44.40
เพศหญิง	217	55.60
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.40



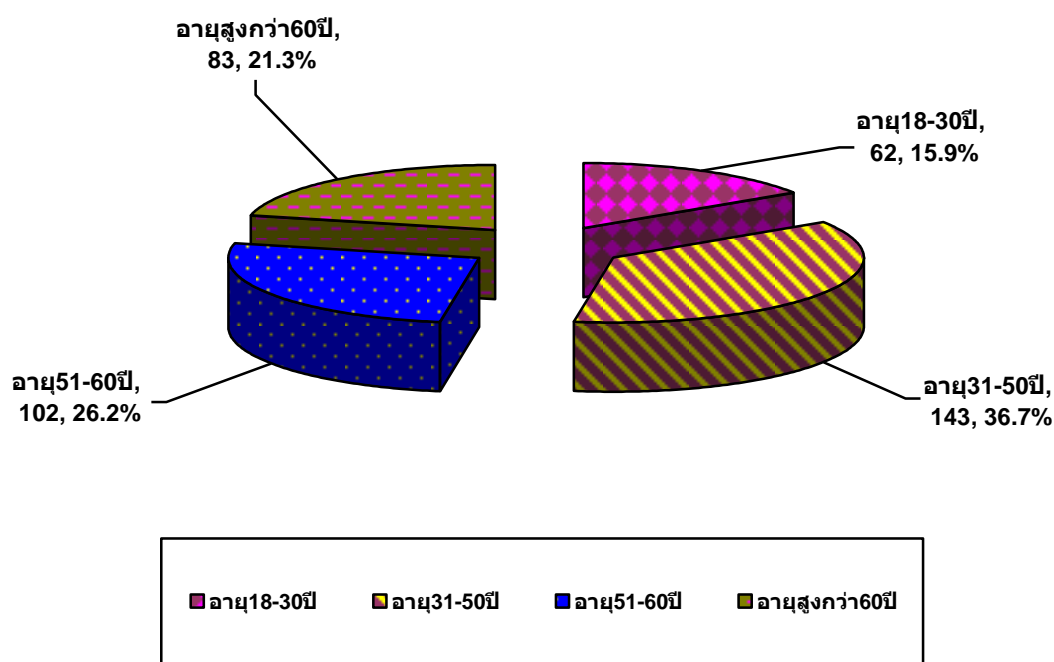
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามเพศ

## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 18 – 30 ปี	62	15.9
อายุ 31 - 50 ปี	143	36.7
อายุ 51 – 60 ปี	102	26.2
อายุสูงกว่า 60 ปี	83	21.3
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมา คือ อายุ 51- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.20 และต่ำสุด คือ อายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.90



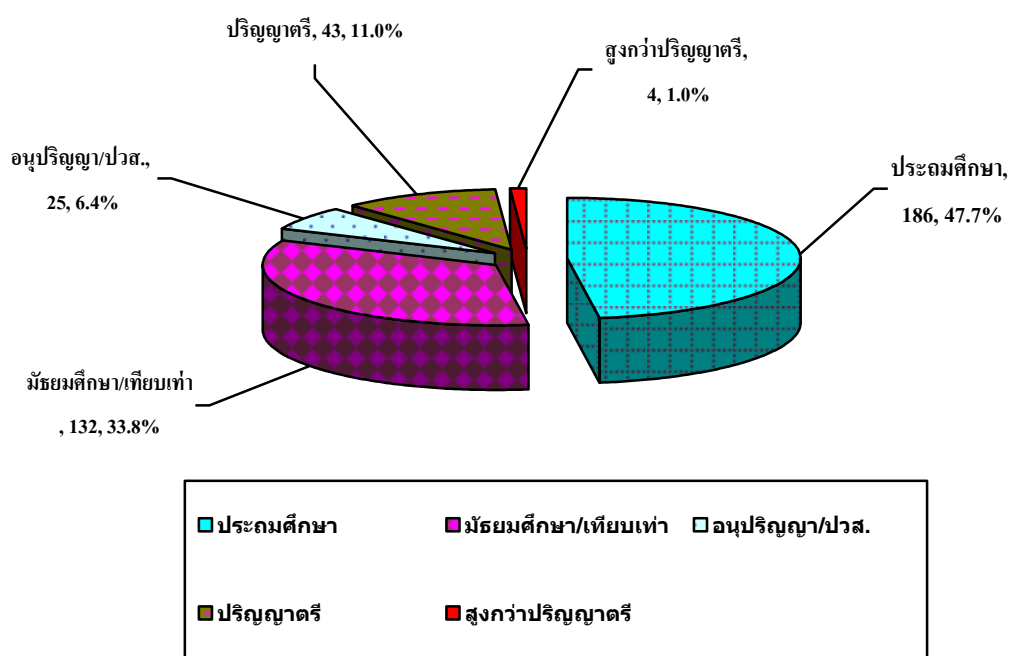
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามช่วงอายุ

### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	186	47.7
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	132	33.8
อนุปริญญา/ปวส.	25	6.4
ปริญญาตรี	43	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.80 และ ต่ำสุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.0



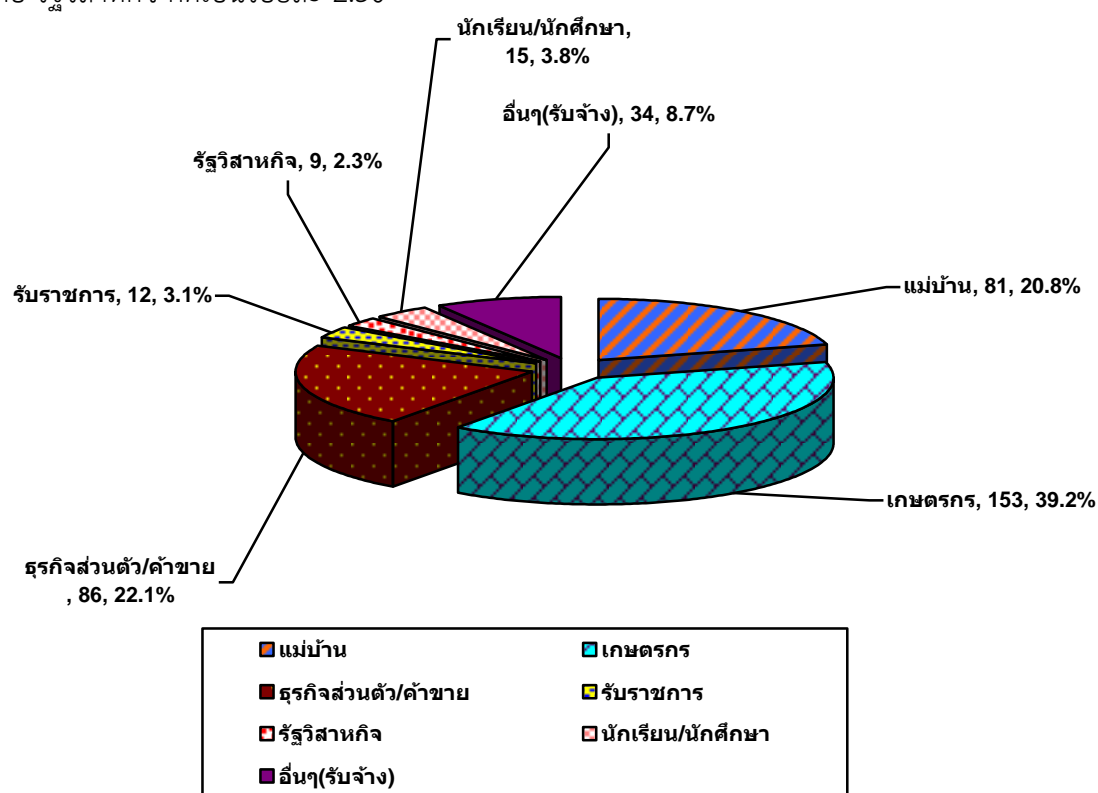
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนก ตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	81	20.8
เกษตรกร	153	39.2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	86	22.1
รับราชการ	12	3.1
รัฐวิสาหกิจ	9	2.3
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.8
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้าง)	34	8.7
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.10 และ ต่ำสุด คือ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.30



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โดยจำแนกตามอาชีพ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	97.00	4.85	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	95.60	4.78	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.20	4.71	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	93.80	4.69	.75	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.15</b>	<b>4.76</b>	<b>.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.42$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{x}=4.85, S.D.=.66$ )

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.80	4.74	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.80	4.84	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	92.80	4.64	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.60	4.73	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.75</b>	<b>4.74</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ( $\bar{x}=4.74, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ( $\bar{x}=4.84, S.D.=.55$ )



ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.80	4.74	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.80	4.79	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.00	4.80	.62	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{x} = 4.78, S.D. = .35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.80, S.D. = .62$ )

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

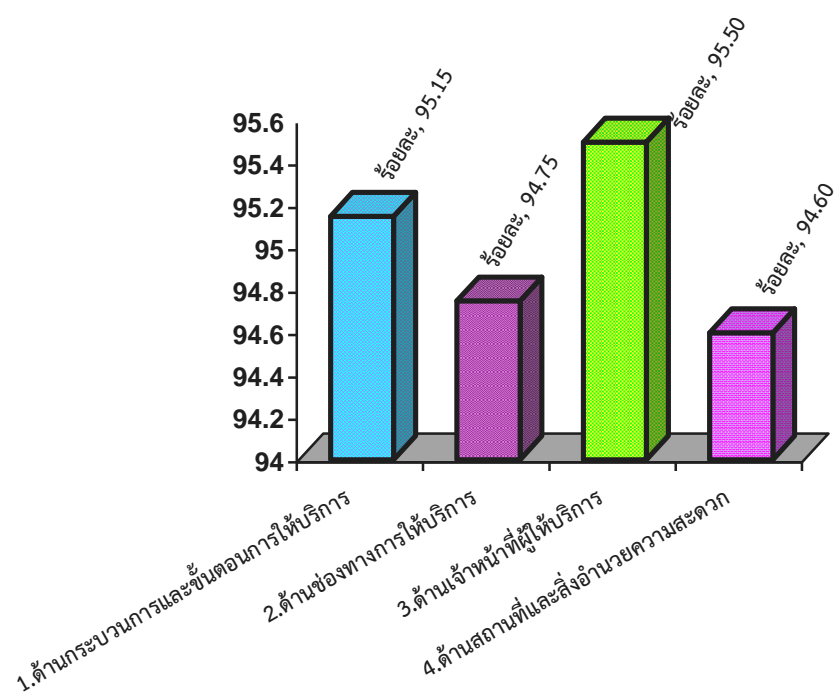
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.00	4.75	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	93.00	4.65	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.70	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.60</b>	<b>4.73</b>	<b>.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ( $\bar{x}=4.73, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.58$ )

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและ  
สุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.15	4.76	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.75	4.74	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.50	4.78	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	94.60	4.73	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและ  
สุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00( $\bar{x}$  =4.75,  
S.D.=.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.50( $\bar{x}$  =4.78,S.D.=.35)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.60	4.80	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.65	4.72	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	95.10	4.79	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.50	4.81	.75	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.21</b>	<b>4.78</b>	<b>.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}$  =4.78,S.D.=.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}$  =4.80,S.D.=.66)

**ตารางที่ 11** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	93.80	4.69	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.00	4.75	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.00	4.70	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.80	4.79	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.65</b>	<b>4.73</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.65 ( $\bar{x}=4.73, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.64$ )

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.00	4.70	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	94.00	4.70	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.00	4.80	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.40	4.82	.62	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.10</b>	<b>4.76</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.62$ )

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.60	4.78	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.40	4.82	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.00	4.80	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.70	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

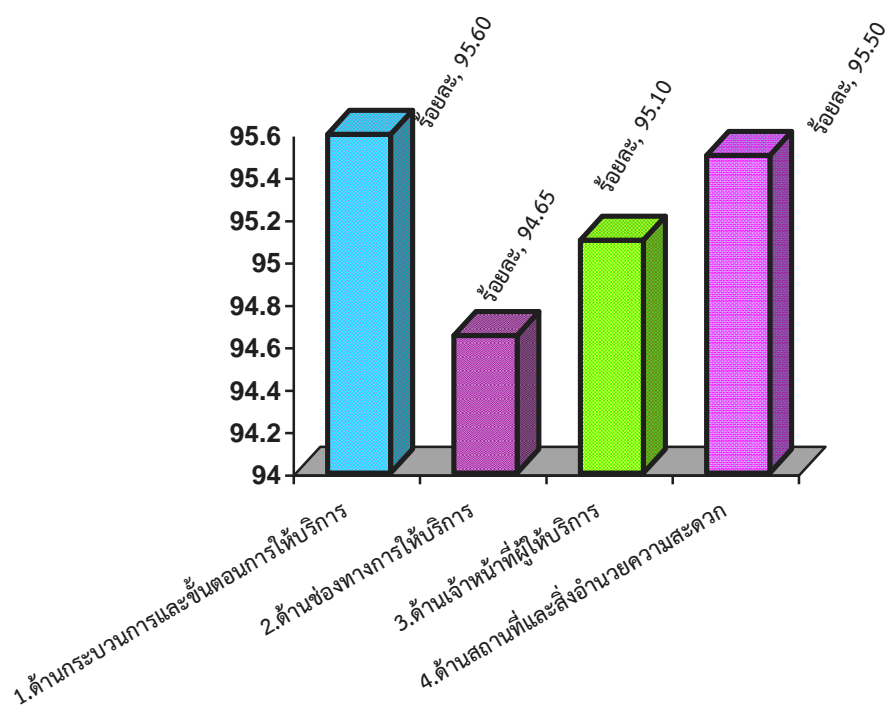
จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการจัดสถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.57$ )



ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.60	4.78	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.65	4.73	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.10	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.78	.36	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.21</b>	<b>4.76</b>	<b>.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}$  = 4.78, S.D. = .42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยทั้ง 4 ด้าน

#### ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	94.00	4.70	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	94.80	4.74	.34	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.80</b>	<b>4.74</b>	<b>.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 ( $\bar{x}=4.74, S.D.=.22$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.32$ )

**ตารางที่ 16** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.00	4.75	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.60	4.73	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.15</b>	<b>4.76</b>	<b>.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x} = 4.76, S.D. = .39$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.80, S.D. = .60$ )

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4.87	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	97.00	4.85	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.20	4.81	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>96.25</b>	<b>4.81</b>	<b>.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ( $\bar{x} = 4.81, S.D. = .22$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ( $\bar{x} = 4.87, S.D. = .32$ )

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

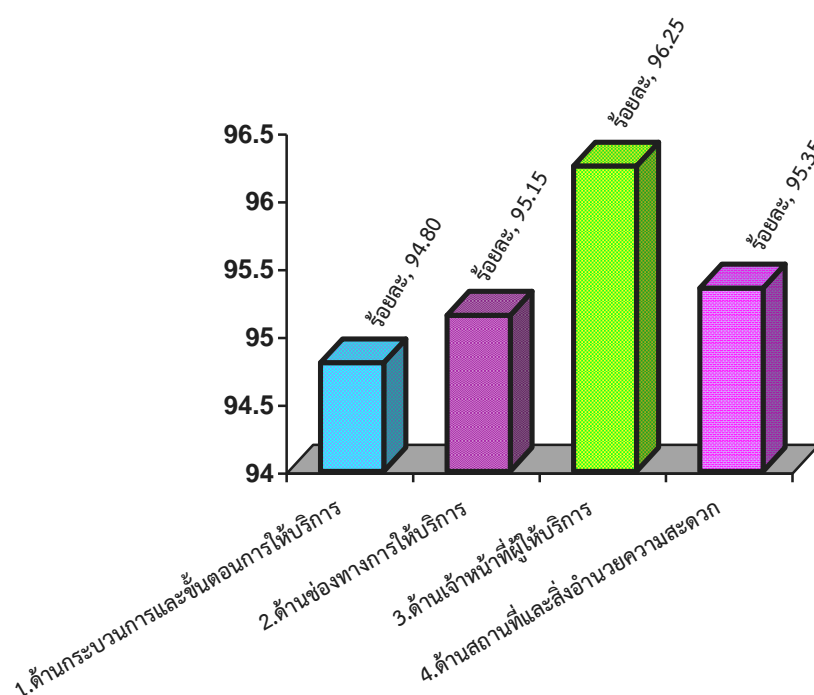
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	93.40	4.67	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.60	4.83	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.35</b>	<b>4.77</b>	<b>.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.25$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ( $\bar{x}=4.83, S.D.=.36$ )

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94.80	4.74	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.25	4.81	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.35	4.77	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.39	4.77	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านรายได้หรือภาษีทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ( $\bar{x}=4.81, S.D.=.22$ )



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษีทั้ง 4 ด้าน

### ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.31	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	94.40	4.72	.35	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	95.00	4.75	.31	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	94.00	4.70	.35	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.85</b>	<b>4.74</b>	<b>.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.85 ( $\bar{x}=4.74, S.D.=.23$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.31$ )

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.61	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.59	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	94.00	4.70	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	.55	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.05</b>	<b>4.75</b>	<b>.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.37$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.59$ )



ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4.87	.34	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.00	4.70	.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	.30	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.70</b>	<b>4.79</b>	<b>.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ( $\bar{x}$ =4.79,S.D.=.22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ( $\bar{x}$ =4.87,S.D.=.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

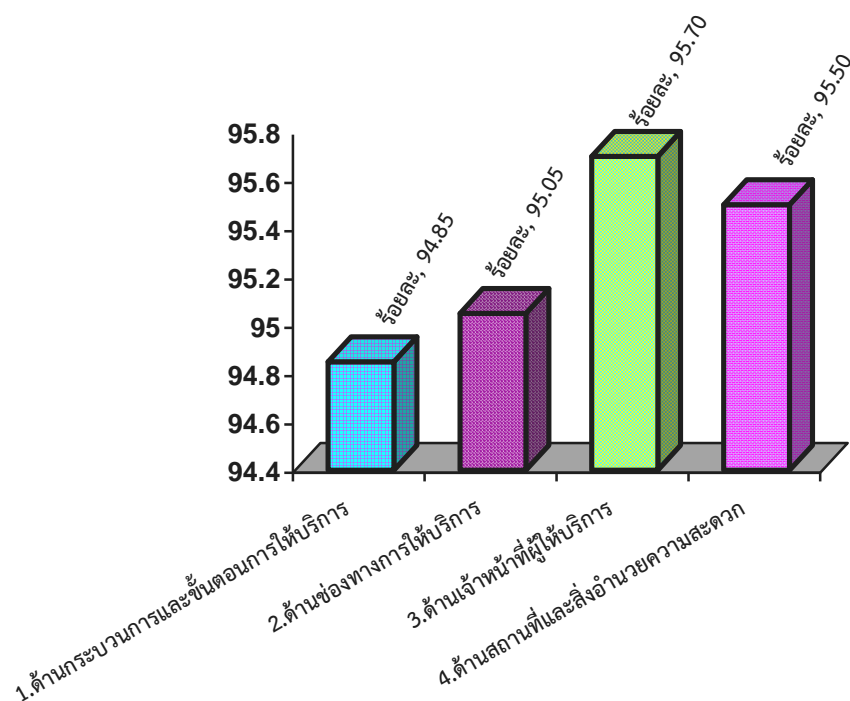
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.40	4.72	.35	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.20	4.81	.35	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.33	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.00	4.75	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.25$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.33$ )

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94.85	4.74	.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.70	4.79	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.78	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.77	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28( $\bar{x}$  =4.77,S.D.=.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70( $\bar{x}$  =4.79,S.D.=.22)



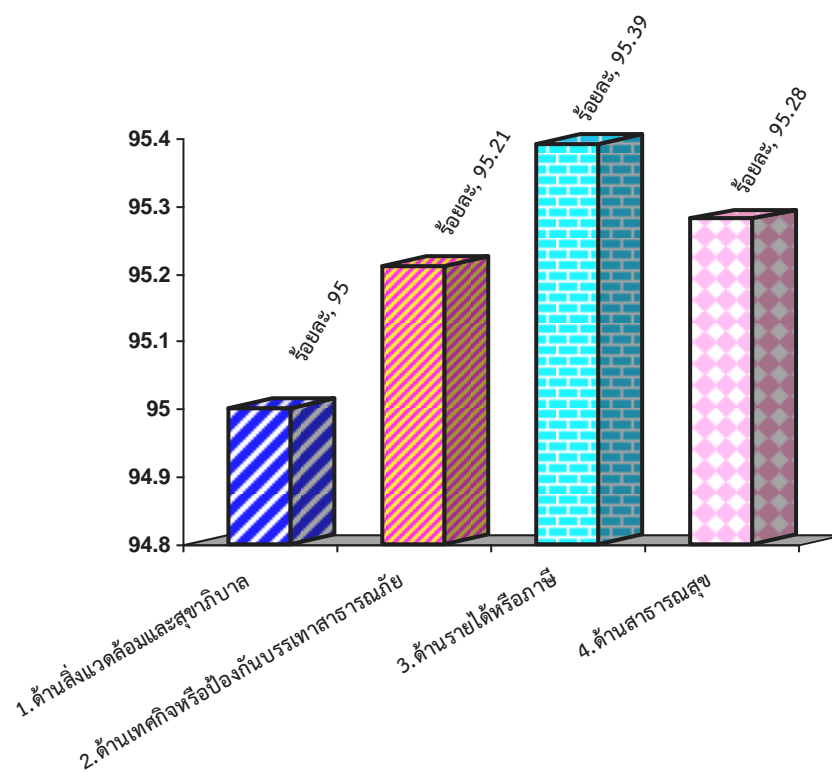
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.00	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.21	4.76	.32	มากที่สุด
3. ด้านรายได้หรือภาษี	95.39	4.77	.30	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	95.28	4.76	.30	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.22</b>	<b>4.76</b>	<b>.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) และงานบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ )



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม งานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านสาธารณสุข

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.32$ ) และด้านสิ่งแวดล้อมและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.22 แสดงว่าบรรลุนิติวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95.00 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสาธารณสุข กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ที่ประชาชนประทับใจ 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. ถนนตามเส้นทางตำบลศรีสุข หลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลศรีสุข และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

### 2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในตำบลศรีสุข กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในตำบลและมีการส่งเสริมอบรบการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านตำบลศรีสุข

### 2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้เด็กๆ มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นๆ ไป และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆ ศูนย์ฯ

### 2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลศรีสุข และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบลและหมู่บ้านตำบลศรีสุข

### 2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในตำบลศรีสุข

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลศรีสุข ตามชอกซอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ



3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง  
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตน์วงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน  
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด  
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :  
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัคต์. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล  
ตำบลสุโขทัย.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์. อัสสัมชัญ.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.( 2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสัมชัญ.
- แผนพัฒนาห้าปี (2566-2570). องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอกันทรวิชัย,  
จังหวัดมหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด  
(มหาชน) สาขามหาสารคาม.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย  
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสัมชัญ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2<sup>nd</sup> Ed.New York : Harper and  
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2566**

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

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป**

ข้อที่ 1.1 : เพศ

- 1 ชาย  
 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

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

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

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

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

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

ข้อที่ 1.1

**สำหรับเจ้าหน้าที่**

ข้อที่ 1.2

2.1  2.2  2.3  2.4  2.5

ข้อที่ 1.3

2.6  2.7  2.8  2.9  2.10

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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

โครงการที่ 2 : งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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



โครงการที่ 4 : งานบริการด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก ( 5 )	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	-----	-----	-----	-----	-----
	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

.....

.....