



**โครงการสำรวจความพึงพอใจใ  
นการให้บริการ  
และคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหัวช้าง  
อำเภอกันทรารมย์  
จังหวัดศรีสะเกษ  
ประจำปี 2565**

**โดย**

**สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
โทร./โทรสาร 043-721445**

## มิติที่ 2

### มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
ตัวชี้วัด				
2.1	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input type="checkbox"/>	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		-
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 95	9		หน่วยงานหรือส
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 90	8		ได้ แก่ มหาวิทยาลัย
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 85	7		- ดำเนินการสำ
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 80	6		- จำนวนประชา
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 75	5		คน
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 70	4		- จำนวนประชา
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 65	3		คิดเป็นร้อยละ 1
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 60	2		ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/>	ไม่เกินร้อยละ 55	1		ร้อยละ 95.22
<input type="checkbox"/>	น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(1) ต่ำ
				ระดับควา
				(2) ต่ำ
				ระดับควา
				(3) ต่ำ
				ระดับควา
				(4) ต่ำ
				ระดับควา
				เอกสารหน้า...

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ 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 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.32$ ) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (10 คะแนน)

## คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษานี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษานี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร บุคลากร ข้าราชการ ออแกนิซเซอร์ ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบพระคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กันยายน  
2565

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2	8
แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	10
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	13
2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	14
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	15
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหัวช้าง	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	26
3.3 กระบวนการประเมินผล	26
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	



สารบัญ (ต่อ)	หน้า
	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.8 การนำเสนอข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา	34
การขออนุญาต	40
ปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	45
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	50
ตอนที่ 5	
ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านด้านพัฒนาชุมชน	55
และสวัสดิการสังคม	
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	57
5.2 สรุปผล	57
5.3 อภิปรายผล	57
5.4 ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

### หน้า

ตารางที่ 1	
แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง	30
	โดยจำแนกตามเพศ
ตารางที่ 2	
แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง	31
	โดยจำแนกตามช่วงอายุ
ตารางที่ 3	
แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง	32
	โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา
ตารางที่ 4	
แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง	33
	โดยจำแนกตามอาชีพ
ตารางที่ 5	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	34
	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
	ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ 6	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	35
	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
	ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ
ตารางที่ 7	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	36
	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
	ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 8	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	37
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
ตารางที่ 9	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	38
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน	
ตารางที่ 10	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	40
ด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านขบวนการ	
และขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 11	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	41
ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ	
ตารางที่ 12	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	42
ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 13	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ	43
ด้านการศึกษา ด้านที่ 4	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

### หน้า

ตารางที่ 14	
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม	44
งานบริการด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	

- ตารางที่ 15  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
45  
    ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขบวนการ  
    และขั้นตอนการให้บริการ
- ตารางที่ 16  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
46  
    ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- ตารางที่ 17  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
47  
    ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ตารางที่ 18  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
48  
    ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4  
    ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ตารางที่ 19  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ      49  
    ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน
- ตารางที่ 20  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
50  
    ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
    ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ตารางที่ 21  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ      51  
    ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2  
    ด้านช่องทางการให้บริการ
- ตารางที่ 22  
แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
52  
    ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3  
    ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## ตารางที่ 23

แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ  
53

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

## ตารางที่ 24

แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ 54

ในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4  
ด้าน

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหาร  
55

ส่วนตำบลหนองหัวช้าง

## สารบัญภาพ

หน้า  
๑

ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน  
6

ภาพที่ 2

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
30

โดยจำแนกตามเพศ

ภาพที่ 3

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
31

โดยจำแนกตามอายุ

- ภาพที่ 4  
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
32  
โดยจำแนกระดับการศึกษา
- ภาพที่ 5  
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
33  
โดยจำแนกตามอาชีพ
- ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านโยธา  
การขออนุญาต 39  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน
- ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านการศึกษา ทั้ง 4  
ด้าน 44
- ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี  
ทั้ง 4 ด้าน 49
- ภาพที่ 9  
แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสั  
งคม 54  
ทั้ง 4 ด้าน
- ภาพที่ 10  
แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์ก  
ารบริหาร 56  
ส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนามีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญที่สุดคือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มหลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณ

ณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยกันเอง และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิศระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วม ดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่



รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น ( กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบล ( อบต . ) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ตั้งขึ้นนี้ จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ 2499 ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และใน ปี พ .ศ 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงาน หรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น การที่ ภาครัฐ ให้ความสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทาง การ เมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้ายา หน่วยงานที่ ที่มา จาก การ เลือ ก ตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามา มี ส่วน สัม พันธ์ กับ ความ รับผิดชอบ (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 รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการ บั ้น ำ เมือ ง ที่ ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตาม

ามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ  
(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้าน  
เมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของป  
ระชาชน  
การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ  
รัฐ

และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก  
ว ก ใน ก าร ให้ บ ริ ก าร  
ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและ  
รวดเร็วในการปฏิบัติราชการ  
รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง  
และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น  
ต้องให้ เป็น ไป ต าม ห ม ว ด ที่ 8  
ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้าน  
เมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้  
มี คณะ ผู้ ประเมินอิสระ  
ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤ  
ทธิผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ  
ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ  
จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ  
และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน  
4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ

ส่วนราชการแสดงผลงาน

ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ  
เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น

ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ  
ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ

ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่  
มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น  
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ  
คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น  
การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ  
การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ  
ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ย  
นแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ  
การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ  
บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนรา  
ชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น  
เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ  
หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด  
ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ  
ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน  
หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย  
และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค  
่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกคร  
องส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป  
“ ส่วน ร าช ก าร ” ต าม มา ต ร าท ี่ 4 ข อ ง พ .ร .บ  
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง  
ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ  
ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52  
ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้าน  
เมืองที่ดี ตาม แนว ทาง ข อ ง พ ระ ร าช ก ฤ ช ฎ ีก า น ี่  
โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
แ ล ะ อ ำ น วย ค ว าม ส ะ ด วก  
แ ล ะ ก าร ต อย ส อย ค ว าม ต ้อง ก าร ข อ ง ป ระ ช า ช น  
ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้  
และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรป  
กครองท้องถิ่น ในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น  
อ ง ค ์ ก ร ป ก ค ร อ ง ท ี่ อ ง ถ ึ น  
จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราช  
กฤษฎีกाराชการทั้ง 4 มติ คือ มติที่ 1 ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 ด้านการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถานศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับ

บริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง รวม 4 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ นี้ ำ ไป ป ป รั บ ป รุ ง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กรรมิตีด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2 ด้านการศึกษา
- 1.3 ด้านรายได้หรือภาษี
- 1.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

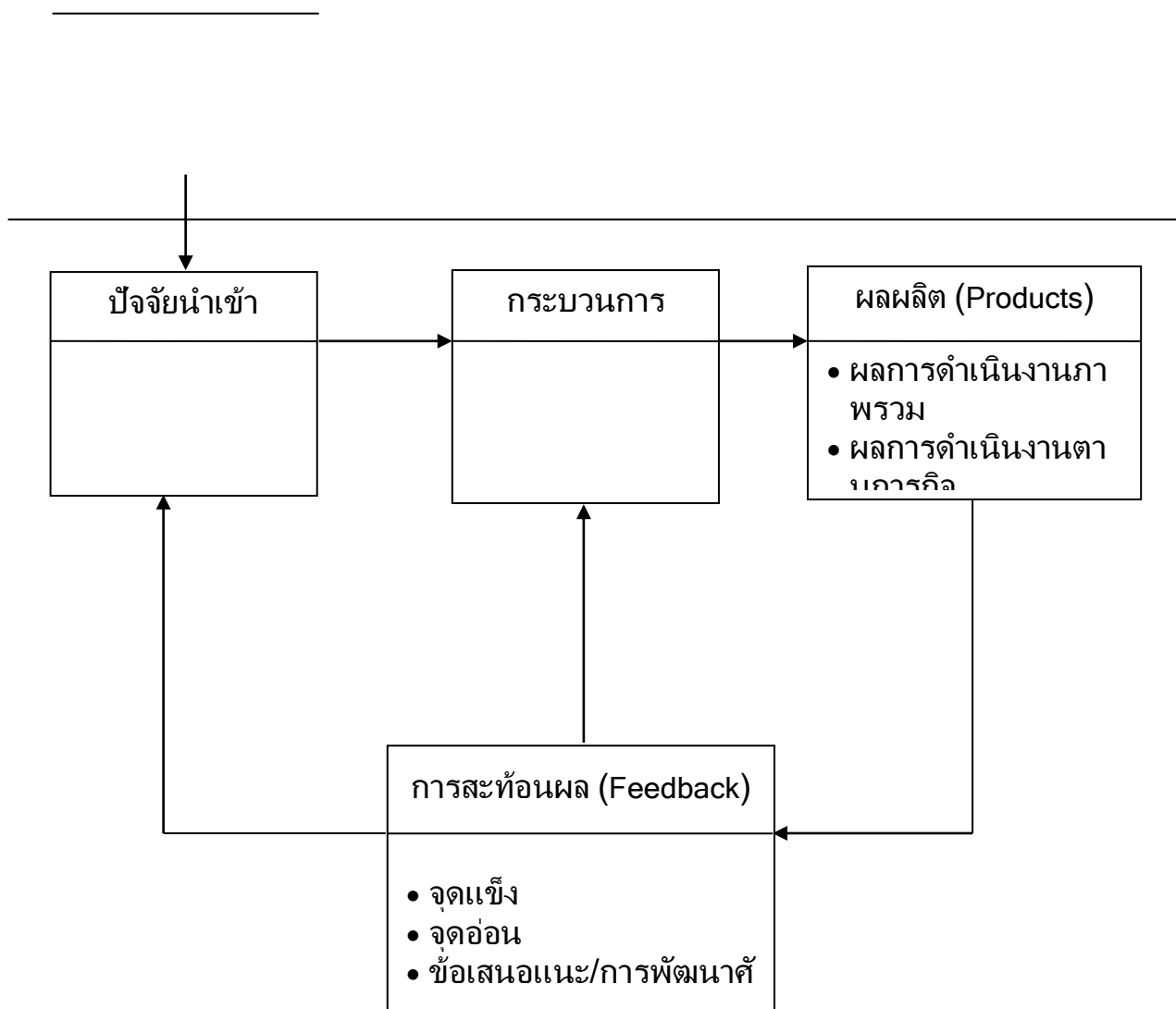
### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 8,086 คน  
ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด  
ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน

## 1.4 กรอบการประเมิน

### บริบท (Contexts)

- สภาพแวดล้อมของการให้บริการ



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.

ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น

2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ  
ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน  
เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและส  
อดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3.

สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการ  
พิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง  
“โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริ  
การของขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ”  
มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง

ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2565

2. “ การให้บริการ ” หมายถึง

การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง  
หัวช้าง

3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองหัวช้าง ใน 45 ด้าน ดังนี้

3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง

มีกระบวนการขั้นตอนใน  
การให้บริการที่ไม่ซับซ้อน  
มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว  
และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง

ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน  
มีความสะดวก รวดเร็ว  
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง  
เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล



หนองหัวช้าง ที่ทำหน้าที่ให้บริการ  
อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม  
มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่

เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ

ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย  
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ  
รวมถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล

5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ” หมายถึง

องค์การบริหารส่วนตำบล

หนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

## บทที่ 2

### แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา

ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็น ลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายถึง ความว่า เหมาะจะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูด (Good.1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือ ระดับของความพึงพอใจ ซึ่ง เป็น ผล มา จาก ความ สน ใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff.1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน ( Wolman.1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความ ต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงานหรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

สุโท เจริญสุข (2519 : 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ ( Satisfaction) เป็น ส่วน หนึ่ง ของ เจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

## 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไรก็ตามสามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

## 2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงาน โครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของ ผู้ที่เกี่ยวข้อง 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. การขจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

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

## 2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดย ย ใ น ร ะ ด ั บ ชุ ม ช น มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยง ใ น ร ะ ย ะ ช ี น ี่ จ าก ป ัจ จ ัย แ ล ะ อ ะ ช ี น โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน อ ง โ ด ย มี ก ล ยุ ท ธิ ห ล ัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการ พื้น ฐ าน ช ่อ ง ชุ ม ช น การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็ น ต ้น ส ำ ห รั บ ร ะ ด ั บ ชุ ม ช น มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน

และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดย มี ก ล ย ุ ท ธิ์ ห ลั ก ไ ต้ แ ก่ การจัดการรวานแก่จนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### 2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดย การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์ สืบ ท อ ด ป ระ เเพ ณี วิ ฒ น ธิ ร ร ม ที่ ดี ง า ม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาพของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ ประกอบ อาชีพ และ เกษตรกร ราย ย ่อ ย ได้ รับ ความ ค ุ ม คร อ ง ท ำ ง ส ั ง ค ม ร วม ท ั ง เ ต ร ีย ม ค ว ำ ม พ รั อ ม แ ก่ ส ั ง ค ม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

### 2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุล และเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

### 2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการ  
 ก า ร ใน ก า ร บ ริ โ ภ ค  
 เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบ  
 บ ต อ สิ่ง แวด ล้อม และ ความ ยั่งยืน ของ ประเทศ  
 จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์  
 กับ การอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม  
 เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ  
 มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน  
 ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ  
 พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่  
 บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน  
 น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย  
 ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน  
 โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน  
 ชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือ  
 และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่ง  
 แวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

#### 2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่งคั่ง  
 และมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย  
 สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น  
 พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็น  
 ธรรม  
 สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว  
 การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้  
 ปราศจากการทุจริตประพฤติมิชอบ  
 รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม  
 เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาค  
 เอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง  
 มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

#### 2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบอบประชาธิปไตย  
 ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน  
 การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม  
 และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียม  
 ระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ

ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาธิปไตย ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวทางการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงาน ตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผวนกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก . พ . ร . ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

## 2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น

เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒน

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



## 2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. เพื่อแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและการจัดทำงบประมาณประจำปี
2. เพื่อแสดงแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปีที่มีความสอดคล้องและสามารถสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็น การ จัด เต รีย ม โ ค ร ง ก า ร พั ฒ น า ต่ า ง ๆ ให้อยู่ในลักษณะที่พร้อมจะบรรจุในเอกสารงบประมาณประจำปี และนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อได้รับงบประมาณ

## 2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

### ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

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

### ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาสรุ่ยยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และข้อมูลปัญหาความต้องการของท้องถิ่นเพื่อสนองต่อคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
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

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน  
 ตำบล อำเภอ บ  
 ล  
 สำรองและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนา  
 ท้องถิ่น ( พ . ศ . 2 5 6 1 - พ . ศ . 2 5 6 5 )  
 )วิเคราะห์ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้หลัก SWOT ( การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค )

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก คือ

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

### ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา

การพิจารณาคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนามาจัดทำ  
 วัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา  
 โดยคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์  
 การพัฒนาที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี  
 โดยนำวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาจัดทำเป็นวัตถุประสงค์ของแนวทางการ  
 พัฒนาในช่วงห้าปี

### ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำรายละเอียดโครงการ / กิจกรรมพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน  
 ตำบล คัดเลือกโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี  
 มาจัดรายละเอียดโครงการด้านเป้าหมายผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ  
 ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดความสำเร็จ

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

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหาร  
 ส่วนตำบล จัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ.  
 2565 ) ประกอบด้วย 7 ส่วน
2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหาร  
 ส่วนตำบล จัดเวทีประชาคม
3. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ.  
 2 5 6 5 )

ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วน  
ตำบลเพื่อพิจารณา

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

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ.  
2 5 6 5 )  
ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วน  
ตำบลเพื่อพิจารณา
2. คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเสนอร่างแผน  
พัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 )  
ที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้บริหารท้องถิ่นขอความเห็นชอบเห็น  
ชอบ
3. ผู้บริหารท้องถิ่นนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 -  
พ . ศ . 2 5 6 5 )  
ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลเสนอขอความเห็นชอบ  
จากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
4. เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาเห็นชอบ  
แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) แล้ว สภาฯ  
ส่งให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.  
2561 - พ.ศ. 2565 ) และนำไปปฏิบัติ และแจ้งสภาฯ  
คณะกรรมการพัฒนาจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาอำเภอ  
คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น  
คณะอนุกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

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

เป็นเครื่องมือช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบล  
ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทาง  
การดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยง  
และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อและสามารถนำมาตัด  
ตัดสินใจกำหนดแนวทาง

การดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะสูงสุด

## 2.10

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหนองหัวช้างเดิมชื่อตำบลโนนสัง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ในการปกครองหลายหมู่บ้านพื้นที่มีอาณาเขตกว้าง ทิศเหนือติดกับแม่น้ำมูล อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ทิศใต้ติดกับลำห้วยชะยุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ทิศตะวันออกติดกับลำห้วยชะยุ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ทิศตะวันตกติดกับตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในปี พ.ศ. 2497 ได้แบ่งเขตการปกครองใหม่ โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 ตำบล คือตำบลโนนผึ้งและตำบลโนนสัง พ.ศ. 2500 ได้เปลี่ยนชื่อตำบลขึ้นใหม่ จากเดิมตำบลโนนผึ้งเป็นตำบลโนนสัง และตำบลโนนสังเป็นตำบลหนองหัวช้าง จนถึงปัจจุบัน โดยตำบลหนองหัวช้างแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน และยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2540

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองดุม หมู่ที่ 2 อยู่ทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ระยะทางห่างจากอำเภอกันทรารมย์ประมาณ 6 กิโลเมตร และระยะทางห่างจากจังหวัดศรีสะเกษ ประมาณ 31 กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ 54 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 33,750 ไร่

#### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม สลับที่ดอนไม่สูงมากนักเป็นบางส่วน

อาณาเขต ทิศเหนือ ติดต่อเขตตำบลโนนสัง อำเภอกันทรารมย์  
จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศตะวันออก ติดต่อเขตตำบลโนนกาเส้น  
อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศตะวันตก ติดต่อเขตตำบลคำเนียม อำเภอกันทรารมย์  
จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศใต้ ติดต่อเขตตำบลบก อำเภอโนนคูณ  
จังหวัดศรีสะเกษ

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศของจังหวัดศรีสะเกษ แบ่งออกเป็น 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว อากาศร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน และหนาวเย็นมากในฤดูหนาว เดือนที่มีอากาศอบอ้าวมากที่สุดคือเดือนเมษายน และหนาวเย็นที่สุดคือเดือนธันวาคม - มกราคม

### 1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินของพื้นที่ตำบลหนองหัวช้าง เป็นดินร่วนปนทรายในบริเวณราบลุ่มจะมีความอุดมสมบูรณ์ปานกลางถึงค่อนข้างสูง เหมาะสำหรับการทำนา และบริเวณที่เป็นที่ดอนใช้ในการปลูกพืชไร่และพืชทางเศรษฐกิจ

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญของตำบลหนองหัวช้าง ช่วยหล่อเลี้ยงประชาชนในเขตตำบลที่อยู่มีกินและประกอบอาชีพคือลำห้วยชะยุง

น้ำอุปโภค นำน้ำจากลำห้วยชะยุงและลำห้วยทาบบางส่วนและแหล่งน้ำที่ประชาชนสร้างขึ้นเพื่อใช้ในชีวิตรประจำวันคือขุดบ่อน้ำตื้นและบ่อบาดาลเพื่อใช้ในการอุปโภค

น้ำบริโภค ประชาชนจะดื่มจากการรองน้ำฝนใส่โอ่ง/ตุ่มและซื้อจากผู้ประกอบการเป็นบางส่วน

น้ำเพื่อการเกษตร บางส่วนของตำบลหนองหัวช้าง  
ได้นำน้ำจากลำห้วยชะยุ้งและลำห้วยท่าไข่ในการทำการเกษตรปลูกพืช  
หลังฤดูทำนา

### 1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ตำบลหนองหัวช้าง พื้นที่ส่วนใหญ่ยังเป็นเขตพื้นที่ สปก.  
ส่งผลให้ยังคงมีพื้นที่ป่าอยู่เป็นจำนวนมาก  
และยังคงเป็นป่าที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และปัจจุบัน  
ได้ทำถนนหรือขุดลอกรอบพื้นที่ป่าสาธารณะเพื่อป้องกันการบุกรุกพื้นที่  
ป่า

## 2.ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน
---------	--------------	-------------

หมู่ที่ 1	บ้านหนองถ่ม	นายพิชิต คันทะจันทร์
หมู่ที่ 2	บ้านหนองดุม	นายโกมล บุญธา
หมู่ที่ 3	บ้านทุ่งพาย	นายนิคม สุขหล้า
หมู่ที่ 4	บ้านบกขี้ยาง	นายจำเนียร ย้ายวน
หมู่ที่ 5	บ้านหนองหัวช้าง	นายเชย แจนโกนดี
หมู่ที่ 6	บ้านลือชัย	นายพุมมี ภูมมี
หมู่ที่ 7	บ้านเลิงแฝก	นายสมเกียรติ กุลบุญญา
หมู่ที่ 8	บ้านโนนศรีโคล	นายทัตพงษ์ มุลทา
หมู่ที่ 9	บ้านหนองม่วง	นายสำรวย พรหมล้วน
หมู่ที่ 10	บ้านร่อนน้ำคำ	นายหมื่น โพธิ์พรม
หมู่ที่ 11	บ้านบกขี้ยาง	นายสังวาล พลหาญ
หมู่ที่ 12	บ้านโพนทองพัฒนา	นายบุญมาก สุทธิสนธ์

## 2.2 การเลือกตั้ง

มีทั้งหมด 12 เขตเลือกตั้ง

### 3.ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ย้อนหลัง 3 ปี) (ข้อมูล ณ กันยายน 2564)

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (เปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี)								
		2562			2563			2564		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองถ่ม	477	487	964	481	479	960	471	485	956
2	บ้านหนองดุม	470	445	915	470	443	913	466	439	905
3	บ้านทุ่งพาย	376	399	775	377	393	770	374	395	769
4	บ้านบกขี้ยาง	452	428	880	450	435	885	447	444	891
5	บ้านหนองหัวช้าง	241	205	446	243	202	445	239	204	443
6	บ้านลือชัย	193	216	409	190	217	407	192	219	411
7	บ้านเลิงแฝก	279	308	587	280	297	577	283	300	583
8	บ้านโนนศรีโคล	392	375	767	384	366	750	373	366	739
9	บ้านหนองม่วง	312	300	612	308	296	604	314	294	608
10	บ้านร่องน้ำคำ	273	265	538	268	259	527	267	259	526
11	บ้านบกขี้ยาง	494	460	954	491	456	947	496	452	948
12	บ้านโพนทองพัฒนา	164	146	310	161	151	312	160	147	307
รวม		4,123	4,034	8,157	4,103	3,994	8,097	4,082	4,082	8,086



### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูล ณ กันยายน 2564)

ประชากรตามช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
ประชากรช่วงอายุ 0 - 1 ปี	63	63	126
ประชากรช่วงอายุ 2 - 7 ปี	298	259	557
ประชากรช่วงอายุ 8 - 17 ปี	537	456	993
ประชากรช่วงอายุ 18 - 60 ปี	2,667	2,605	5,272
ประชากรช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป	517	621	1,138
รวม	4,082	4,004	8,086

## 4. สภาพทางสังคม

### 4.1 การศึกษา

#### 4.1.1 ระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

- (1) โรงเรียนบ้านหนองถ่ม
- (2) โรงเรียนบ้านหนองดุม
- (3) โรงเรียนบ้านทุ่งพาย
- (4) โรงเรียนบ้านเลิงแฝก
- (5) โรงเรียนบ้านหนองหัวช้าง

#### 4.1.2 ระดับขยายโอกาส จำนวน 2 แห่ง

- (1) โรงเรียนบ้านลือชัยโนนศรีโคกล
- (2) โรงเรียนบ้านบกขี้ยาง

#### 4.1.3 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

- (1) โรงเรียนกระดุมทองวิทยา

#### 4.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- (1) ศพด. วัดบ้านหนองถ่ม
- (2) ศพด. อบต. หนองหัวช้าง
- (3) ศพด. รร. บ้านหนองหัวช้าง
- (4) ศพด. รร. บ้านลือชัย
- (5) ศพด. วัดบ้านบกขี้ยาง
- (6) ศพด. รร. บ้านทุ่งพาย

### 4.2 สาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

- (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบล

## (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบล

### 4.3 อาชญากรรม

#### 4.3.1 จุดตรวจประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

### 4.4 ยาเสพติด

#### 4.4.1 ในกลุ่มเสี่ยงแต่ไม่มีผู้ใดแสดงตนเพื่อขอเข้ารับการรักษา

### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

(1) ผู้สูงอายุ จำนวน 1203 คน

(2) คนพิการ จำนวน 240 คน

(3) ผู้ป่วยเอดส์ ที่แพทย์ได้รับรองและทำการวินิจฉัยแล้ว จำนวน 7

คน

(4)

รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

#### 5.1.1 เส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่ง

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2085 สายกันทรารมย์- อำเภอโนนคูณ  
อำเภอ.กันทรลักษ์

- ทางหลวงชนบท หมายเลข 4019 เชื่อมหมู่บ้าน บ้านหนองดุม-  
บ้านบกขี้ยาง ระยะทาง 6 กม.

- ทางหลวงชนบท หมายเลข 4019 เชื่อมหมู่บ้าน บ้านบกขี้ยาง-  
บ้านโนนศรีโคไล ระยะทาง 9 กม.

- ทางหลวงชนบท หมายเลข 4019 ถนนเชื่อมหมู่บ้าน  
บ้านหนองหัวช้าง - บ้านเลิงแฝก ระยะทาง 5 กม.

ซึ่งถนนสายดังกล่าวสามารถเชื่อมต่อหมู่บ้านในเขตตำบลหนองหัวช้างได้ครบทุก  
หมู่บ้าน โดยเป็นถนนลาดยาง

### 5.2 การไฟฟ้า

ตำบลหนองหัวช้างได้รับการบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
กันทรารมย์ และมีไฟฟ้าใช้ในครัวเรือนอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน  
และกำลังพัฒนาขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร ไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึง

และครอบครัวอบคูลุ่มทุกหมู่บ้าน และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในบริเวณจุดเสี่ยงที่ไม่มีแสงสว่างทั่วถึง

### 5.3 การประปา

การประปาในเขตตำบลหนองหัวช้างมีระบบประปาใช้จำนวน 6 หมู่บ้านได้รับการบริการประปา

จากการประปาของกรมทรัพยากรฯ และหมู่บ้านอื่นๆ ได้อาศัยน้ำใต้ดินทำเป็นประปาหมู่บ้านและเจาะบ่อบาดาลเพื่อใช้ในครัวเรือนและกิจการเกษตร ซึ่งยังการบริการด้านประปายังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในเขตตำบลหนองหัวช้าง ซึ่งต้องขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นเพราะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการก่อสร้าง

### 5.4 โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ

### 5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์เอกชน จำนวน 1 แห่ง

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชาชนประมาณ 80% ประกอบอาชีพทำนา อีก 20% เลี้ยงปศุสัตว์ทำไร่ และเกษตรผสมผสาน และประชาชนในเขตตำบลหนองหัวช้างทำการเกษตรพืชอายุสั้นใช้น้ำน้อย เช่น พริก มะเขือ ข่า ตะไคร้ ถั่ว ผักยาว บวบ โดยส่วนใหญ่มีรถพ่วงคานกลางมารับในพื้นที่ หรือนำไปจำหน่ายในตลาดอำเภอกันทรารมย์ ซึ่งสร้างรายได้เสริมให้กับชุมชน

### 6.2 การประมง

ในเขตพื้นที่ตำบลหนองหัวช้าง ไม่มีผู้ประกอบอาชีพทางการประมง แต่เป็นการหาเพื่อการเป็นอาหารในครอบครัว จากลำห้วยชะยุ้ง และแหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ

### 6.3 การปศุสัตว์

มีการเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่ไว้บริโภคในครัวเรือน เหลือจากบริโภคจึงจำหน่ายภายในท้องถิ่น เช่น ไก่ เป็ด สุกร ปลา กบ และเลี้ยงไว้เพื่อเป็นทุนในครัวเรือน เช่น โค กระบือ เป็นต้น

#### 6.4 การท่องเที่ยว

วัดป่าคำเจริญ ตั้งอยู่บ้านบกขี้ยาง หมู่ที่ 11

หนองกระด้น ตั้งอยู่บ้านหนองดุม หมู่ที่ 2

#### 6.5 อุตสาหกรรม

เป็นการอุตสาหกรรมเพื่อใช้ในครัวเรือนมากกว่าทำการอุตสาหกรรมเพื่อการค้าขาย

#### 6.6 การพาณิชย์ /กลุ่มอาชีพ

พื้นที่ตำบลหนองหัวช้าง เป็นชุมชนเกษตรกรรมส่วนใหญ่แต่พื้นที่ของชุมชนอยู่ใกล้กับตัวอำเภอกันทรารมย์ มีร้านค้าอุปโภคและบริโภคพร้อมทั้งตลาดนัดสัญจรต่างถิ่นเข้ามาให้บริการประชาชนอยู่ประจำทำเศรษฐกิจในเขตตำบลหนองหัวช้างอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี

### 7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### 7.1 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ หมู่ที่ 1 -1 2 ประกอบอาชีพทำนาโดยอาศัยน้ำจากธรรมชาติคือน้ำฝนปีละครั้งในการทำนาปีและหลังจากการทำนาประชาชนบางส่วนก็จะหันมาประกอบอาชีพการทำสวนเพื่อเป็นอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้ให้กับครัวเรือนโดยการปลูกพริก มะเขือ ข่า ตะไคร้ เพื่อนำไปขายตลาดใกล้ชุมชนและบางส่วนปลูกมันสำปะหลัง

#### 7.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำ

ลำดับ	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง	ขนาด	ปริมาณกักเก็บน้ำ
1	หนองคอน	หมู่ที่ 1	กว้าง 150 เมตร ยาว	90,850

		บ้านหนองถ่ม	250 เมตร ลึก 3 เมตร	ลบ.ม.
2	ห้วยสะบ้า	หมู่ที่ 1 บ้านหนองถ่ม	กว้าง 20 เมตร ยาว 2,500 เมตร ลึก 1 เมตร	39,323 ลบ.ม.
3	หนองกะดั้น	หมู่ที่ 2 บ้านหนองดุม	กว้าง 200 เมตร ยาว 200 เมตร ลึก 3 เมตร	100,852 ลบ.ม.
4	หนองแป้น	หมู่ที่ 2 บ้านหนองดุม	กว้าง 50 เมตร ยาว 50 เมตร ลึก 5 เมตร	98,000 ลบ.ม.
5	หนองพาย	หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งพาย	กว้าง 150 เมตร ยาว 250 เมตร ลึก 3 เมตร	89,753 ลบ.ม.
6	หนองห้วยลิง	หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งพาย	กว้าง 150 เมตร ยาว 250 เมตร ลึก 3 เมตร	100,952 ลบ.ม.
7	ห้วยคำเปลือย	หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งพาย	กว้าง 250 เมตร ยาว 400 เมตร ลึก 5 เมตร	450,696 ลบ.ม.
8	หนองแสนเมือง	หมู่ที่ 4 บ้านบกขี้ยาง	กว้าง 150 เมตร ยาว 250 เมตร ลึก 1.50 เมตร	38,652 ลบ.ม.
9	ฝายน้ำร่องสะแบง	หมู่ที่ 4 บ้านบกขี้ยาง	กว้าง 20 เมตร ยาว 1,500 เมตร ลึก 1.50 เมตร	33,522 ลบ.ม.
10	หนองห้วยช้าง	หมู่ที่ 5 บ้านหนองห้วยช้าง	กว้าง 150 เมตร ยาว 200 เมตร ลึก 3 ม.	72,600 ลบ.ม.
11	ร่องลือชัย	หมู่ที่ 6 บ้านลือชัย	กว้าง 20 เมตร ยาว 400 เมตร ลึก 5 เมตร	28,960 ลบ.ม.
12	ห้วยโครตไลด	หมู่ที่ 6 บ้านลือชัย	กว้าง 150 เมตร ยาว 700 เมตร ลึก 5 เมตร	392,451 ลบ.ม.
13	ฝายน้ำร่องเลิงแฝก	หมู่ที่ 7 บ้านเลิงแฝก	กว้าง 300 เมตร ยาว 1,500 เมตร ลึก 10 เมตร	3,725,642 ลบ.ม.
14	ห้วยฝิดู	หมู่ที่ 8 บ้านโนนศรีโคด	กว้าง 100 เมตร ยาว 200 เมตร ลึก 3 เมตร	521,323 ลบ.ม.
15	ห้วยสะบ้า	หมู่ที่ 9 บ้านหนองม่วง	กว้าง 250 เมตร ยาว 4000 เมตร ลึก 10 เมตร	8,082,576 ลบ.ม.

## 8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตตำบลหนองหัวช้าง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และศาสนาคริสต์บางส่วน

### 8.2 ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีของตำบลหนองหัวช้าง จะมีงานประจำปี บุญกุ่มข้าวใหญ่ที่ถือเป็นงานบุญสำคัญของแต่ละหมู่บ้าน บุญเข้าพรรษา บุญออกพรรษา งานลอยกระทง และงานประเพณีสงกรานต์

### 8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นของตำบลหนองหัวช้างที่สืบทอดกันมาแต่บรรพบุรุษและปัจจุบันยังไม่ลบลือนหายไปยังไม่มีลูกหลานต่อและสืบทอดต่อๆ กันมาคือ

ด้านเกษตรกรรม มีการทำการเกษตรแบบผสมผสาน ตามแนวพระราชดำริโดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้โดยการปลูกพืชผักสวนครัว ไม้ยืนต้น และการเลี้ยงสัตว์ผสมผสานกันไปการทำหุ่นไล่กา

ด้านหัตถกรรม มีการทำเครื่องจักรสาน เครื่องมือในการทำการประมง การทอเสื่อ การทอผ้ามัดหมี่ย้อมคราม การสานกระติบข้าว

การถนอมอาหาร มีการถนอมอาหารเพื่อการเก็บและรักษาอาหาร เพื่อชะลอการเน่าเสียของอาหารหรือป้องกันโรคอาหารเป็นพิษ ในขณะที่ยังรักษาคุณค่าทางโภชนาการ สีสันและกลิ่นให้คงอยู่ เช่น การดอง การตาก การกวนและการแช่อิ่มเป็นบางส่วน

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารคือ ภาษาอีสาน และใช้ภาษากลางในการติดต่องาน/ราชการ

### 8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เสื่อกก กระติบข้าว ผ้ามัดหมี่ เครื่องจักรสาน เครื่องมือในการทำการประมง หมอนขิด

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 9.1 น้ำ

- ฝ่าย	จำนวน	3	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	293	แห่ง
- บ่อบาดาล	จำนวน	59	แห่ง

- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 10 แห่ง
- ลำห้วย จำนวน 5 แห่ง
- สถานีสูบน้ำ จำนวน 2 แห่ง

## 9.2 ป่าไม้

ในเขตตำบลหนองหัวช้างเป็นเขตป่าไม้ที่เป็นป่าสาธารณะประโยชน์ ซึ่งคงมีอยู่เป็นจำนวนมากและค่อนข้างเป็นป่าที่สมบูรณ์ประชาชนไม่มีการบุกรุก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้างได้ก่อสร้างถนนล้อมรอบที่ป่าสาธารณะเพื่อป้องกันการบุกรุกป่า

## 9.3 กฎา ในเขตตำบลหนองหัวช้าง

ไม่มีกฎา

## 9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในเขตพื้นที่ตำบลหนองหัวช้าง ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร เพาะปลูก ที่อยู่อาศัย และประกอบกิจการร้านค้าขายปลีก ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ ยังอุดมสมบูรณ์โดยเฉพาะแหล่งน้ำเพราะมีลำห้วยชะยุ้งไหลผ่านประชาชนในพื้นที่สามารถทำนาได้ปีละครั้งคืออานาปี และจับปลานอกฤดูวางไข่เป็นอาหารและจำหน่ายทั้งสดและตากแห้ง สามารถเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัวอีกทางหนึ่ง







## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาระเมินผลครั้งนี้เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

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

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi-Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 5 ประเด็น จำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ

ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ( Check List ) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตรฐานค่า 5 ระดับ

จำนวน 64 ข้อ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน

16 ข้อ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (3)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (4)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

### 3.3 กระบวนการประเมินผล

#### 3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวความคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

#### 3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

#### 3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ตอบแบบสอบถาม

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 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

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

**3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)**  
เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์  $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เป็นค่าที่หาได้ 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 ฐา น นี ย ม ( Mode)

ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่งหาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

### 3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance)

การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็น ที่ นิ ย ม ใ ช้ กั น ม าก ที่ ส ุด มี ลั ก ษ ณะ ค ล ้าย กั บ ส วน เ บิ ้ ง เ บ น เ ฉ ลี ย ม าก ปร ั บ ปร ุ ง โ ด ย ก าร ย ก ก ำ ล ัง ส อง พ ล ต ำ ง ร ะ ห ว่าง ค ะ แ น น กั บ ค ำ เ ฉ ลี ย ของ ข ้อ ม ูล ช ุด นั ้ น แ ล ้ว น ำ มา ห าค ำ เ ฉ ลี ย เ ร ำ เ ร ย ี ก ำ ว ำ ค ุ ว ำ เ ป ็ ร์ ปร ุ ว ัน เ ช ย ี น ส ั ญ ั ล ั ก ษ ณ์ แ ท น ด ำ ย  $\sigma^2$  แ ล ะ ค ำ ร ำ ก ที่ ส อง ของ ค ุ ว ำ เ ป ็ ร์ ปร ุ ว ัน เ ร ย ี ก ำ ว ำ ส วน เ บิ ้ ง เ บ น ม ำ ต รั ฐ ำ น เ ช ย ี น ส ั ญ ั ล ั ก ษ ณ์ แ ท น ด ำ ย  $\sigma$

## 3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51- 5.00 ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 - 2.50 ถือว่าไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3 . . . . . 7 . . . . . 3  
 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิ  
 ทิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ต่อ  
 บ แทน อื่น เป็น กรณ พิ เศษ มิ ตี ที่ 2 คือ  
 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ  
 ก . . . . . อ . . . . . บ . . . . . ต . . . . .  
 และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน  
 เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

3 . . . . . 7 . . . . . 4  
 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และ

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### **3.8 การนำเสนอข้อมูล**

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

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

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5

ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง



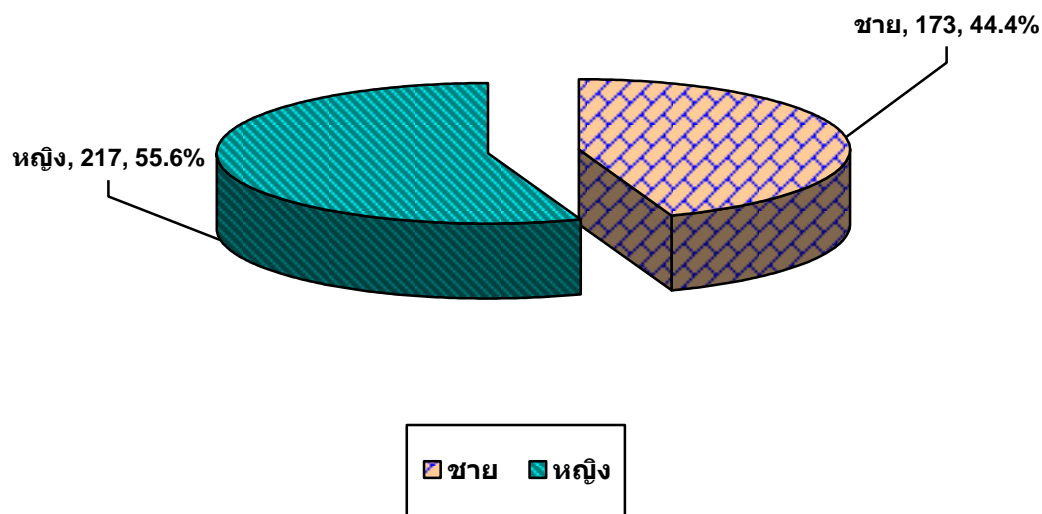
## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	173	44.40
เพศหญิง	217	55.60
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.40



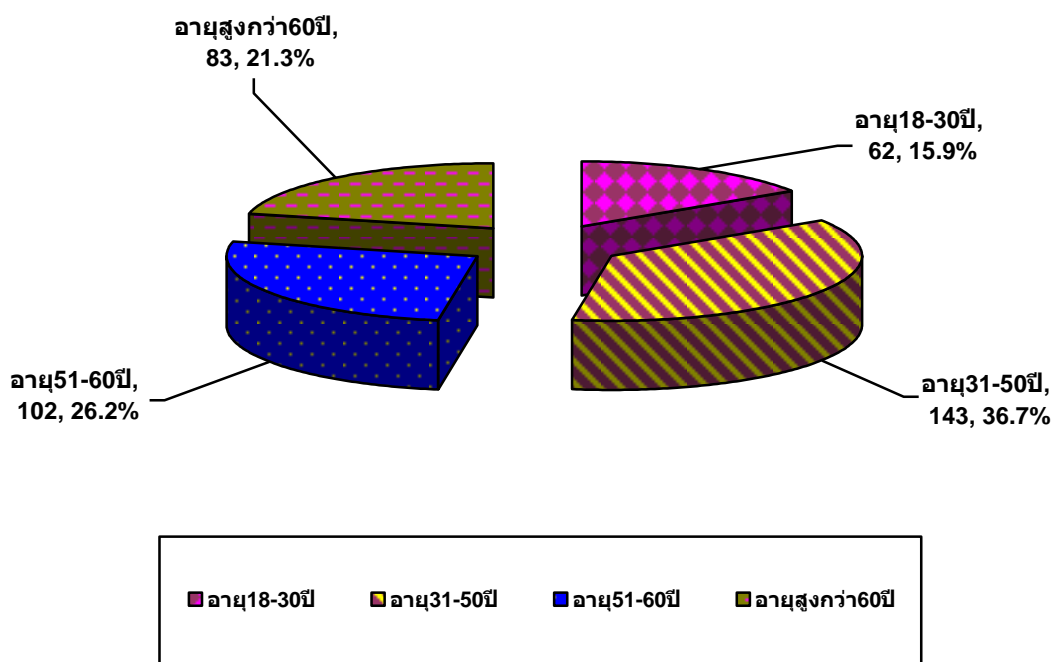
ภาพที่ 2  
แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
โดยจำแนกตามเพศ

## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2  
แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
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>

จ า ก ต า ร ำ ง ที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการใน องค์ ก ำ ร บ ริ ห ำ ร ส ำ น ต ำ บ ล ห น อ ง ห ำ ข ำ ง 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

แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง โดยจำแนกตามช่วงอายุ

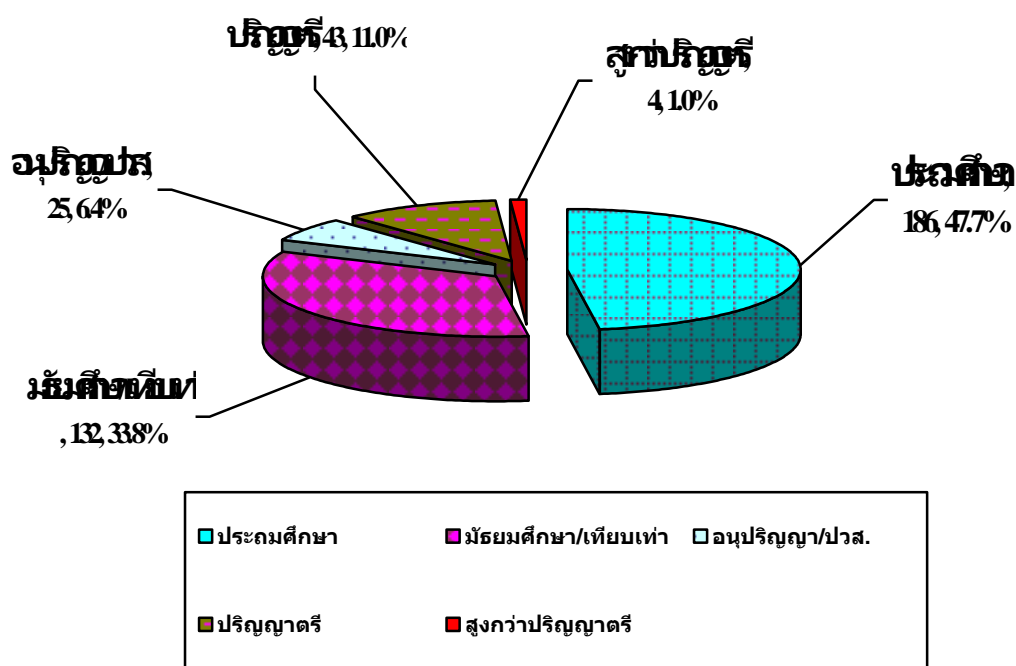
### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ต า ร ำ ง ที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง 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
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

จากตารางข้างที่ 3 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.80 และต่ำสุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.0



ภาพที่ 4

แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2565

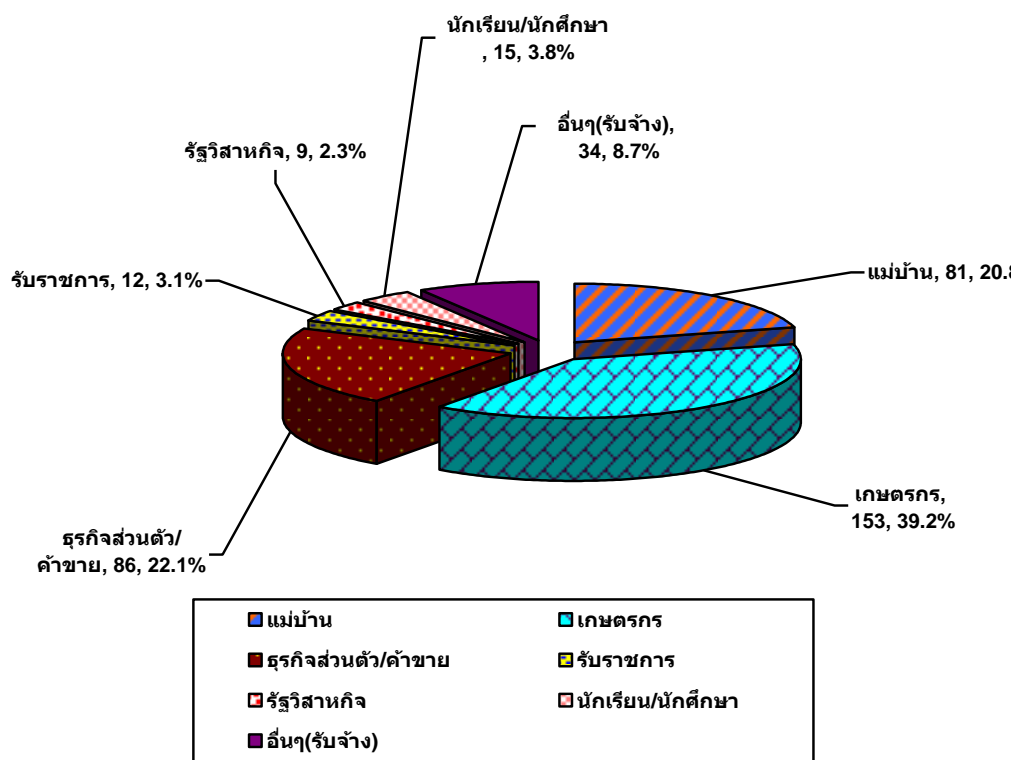
4

ต ร ำ ร ำ ง ที่ 4  
แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
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>

4

จ า ก ต ร ำ ร ำ ง ที่ 4 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการใน องค์ ก า ร บ ริ ห า ร ส ่วน ต ำ บ ล หนองหัวช้าง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.10 และต่ำสุด คือ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.30



ภาพที่ 5

แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง โดยจำแนกตามอาชีพ  
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคว าม พึงพอใจร ้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D .)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	97.00	4.8 5	.66	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคว าม พึงพอใจร ้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D .)	ระดับ
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่ง ยากซับซ้อน	95.60	4.7 8	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.20	4.7 1	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้ อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	93.80	4.6 9	.75	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.15</b>	<b>4.7 6</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	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(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 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	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>

จ า ก ต ำ ร ำ ง ที่ 6 พ บ ว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ( $\bar{x}=4.74, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 96.80 ( $\bar{x}=4.84, S.D.=.55$ )



**ตารางที่ 7** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี 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 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา	96.00	4.4	.62	มาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
รับบริการอย่างชัดเจน		80		ที่สุด
<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 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.62$ )

### ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

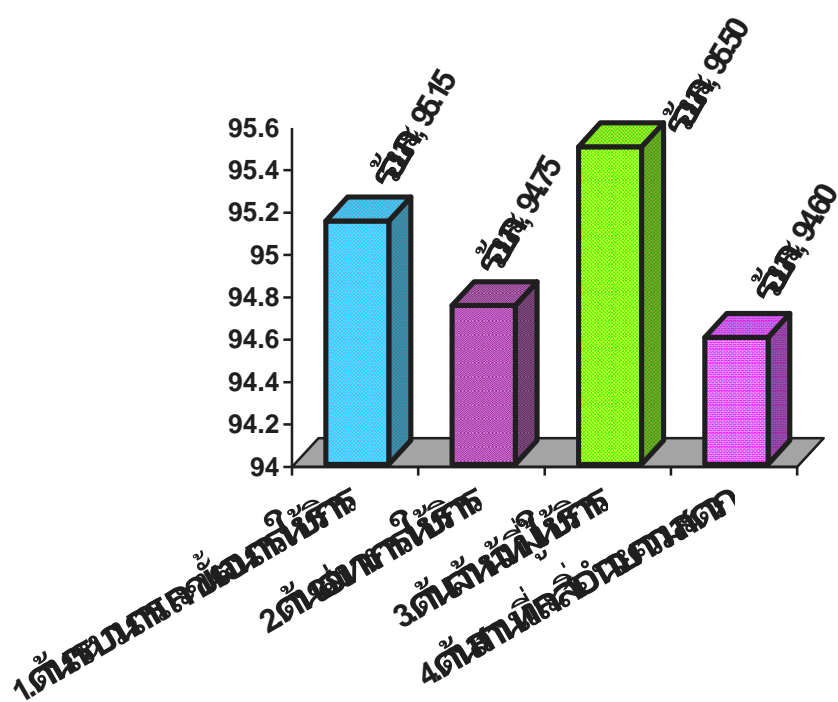
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.00	4.75	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	93.00	4.65	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจน 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 และระดับความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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
<b>โดยรวม</b>	<b>95.00</b>	<b>4.75</b>	<b>.19</b>	<b>มากที่สุด</b>

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



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคว าม พึงพอใจร ้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D .)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.60	4.80	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่ง	94.65	4.72	.61	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D .)	ระดับ
ยากซับซ้อน				
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	95.10	4.7 9	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งซ้ อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.50	4.8 1	.75	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.21</b>	<b>4.7 8</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	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(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 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	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	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.00	4.70	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.00	4.70	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.00	4.80	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	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  
 ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง  
 ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40  
 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.62$ )

**ตารางที่ 13** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่  
 และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(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

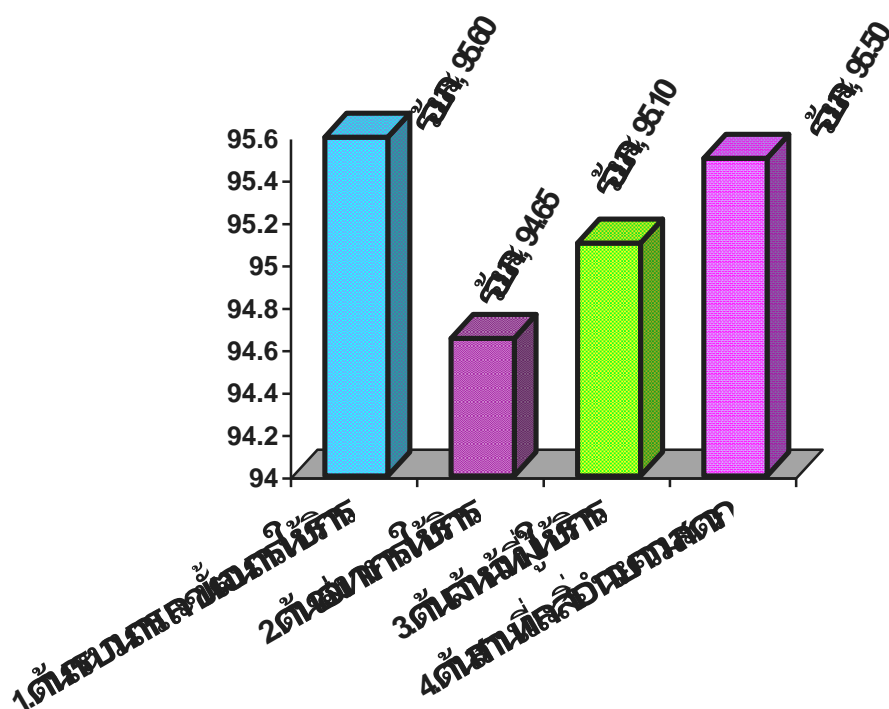
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.00	4.80	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	94.00	4.70	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการศึกษา 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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านการศึกษา 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  
ด้านการศึกษาทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคว าม พึงพอใจร ้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D .)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่ง	94.00	4.70	.36	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D .)	ระดับ
ยากซับซ้อน				
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.40	4.7 2	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้ง อุมูลข่าวสาร ครบถ้วน	94.80	4.7 4	.34	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.80</b>	<b>4.7 4</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

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์  
จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2565

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(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 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	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  
ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.60$ )

**ตารางที่ 17** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4. 87	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	97.00	4. 85	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน 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 ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี  
แต่งกายสภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ( $\bar{x}=4.87, S.D.=.32$ )

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่  
และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย รวม พึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	93.40	4. 67	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.60	4. 83	.36	มากที่สุด

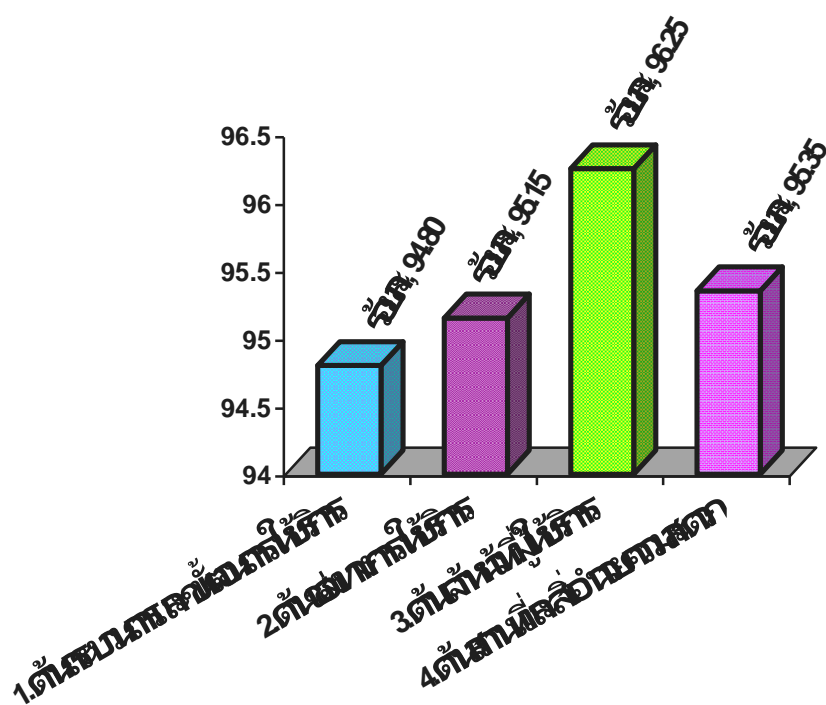
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยค วาม พึงพอใจร ้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4. 82	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.00	4. 75	.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.35</b>	<b>4. 77</b>	<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 และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี 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
<b>โดยรวม</b>	<b>95.39</b>	<b>4.77</b>	<b>.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านรายได้หรือภาษีทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ( $\bar{x}=4.81, S.D.=.22$ )



ภาพที่ 8

แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี  
ทั้ง 4 ด้าน

### ตอนที่ 5

ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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	4.8	0 .31	มากที่สุด
1.2	94.40	4.7	.35	มากที่สุด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		2		สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ	95.00	4.7 5	.31	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	94.00	4.7 0	.35	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.85</b>	<b>4.7 4</b>	<b>.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และ ขั้นตอน การให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด 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 ความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.61	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.59	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.00	4.70	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4.87	.34	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.00	4.70	.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	.30	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ( $\bar{x}=4.87, S.D.=.34$ )

**ตารางที่ 23** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.40	4.72	.35	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งที่จอดรถ	96.20	4.81	.35	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.33	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	95.00	4.75	.64	มากที่สุด



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
เหมาะสม				
โดยรวม	95.50	4.78	.25	มากที่สุด

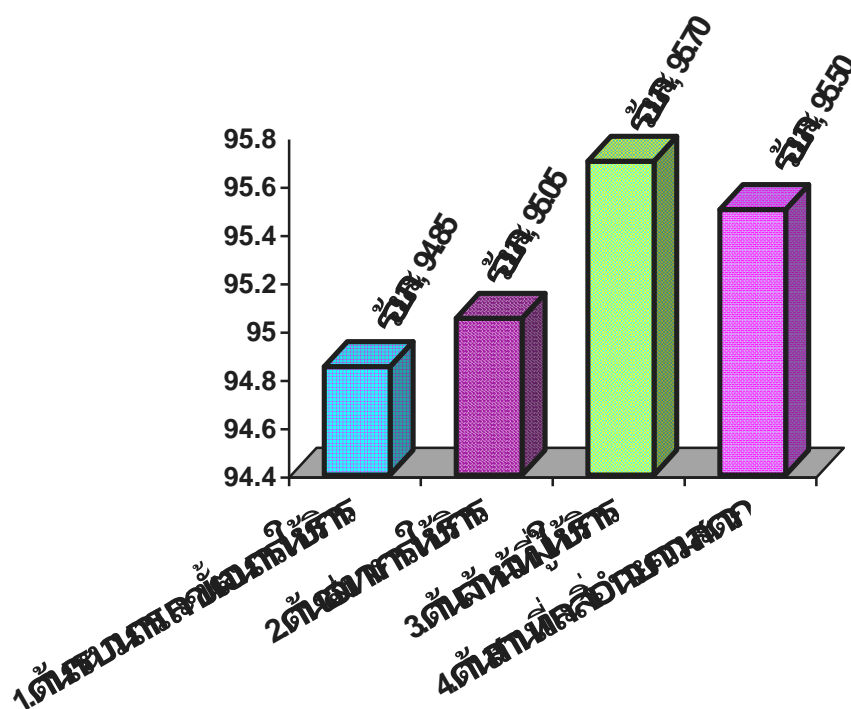
จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 4.78, S.D.=.25) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีมือ/อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82,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

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพ อใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
1.	94.85	4.	.23	

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		74		มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.	.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.70	4.	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.	.25	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.28</b>	<b>4.</b>	<b>.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.22$ )



ภาพที่ 9

แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

## ตอนที่ 6

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองหัวช้าง

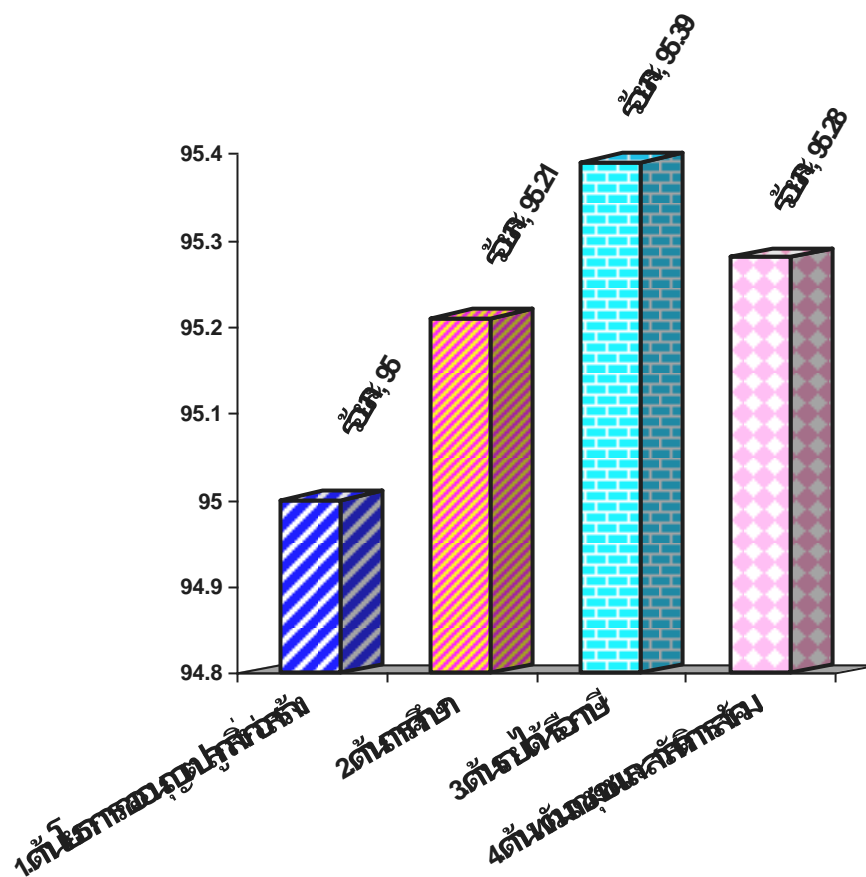
## ตารางที่ 25

แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S. D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.00	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	95.21	4.76	.32	มากที่สุด

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
3. ด้านรายได้หรือภาษี	95.39	4.77	.30	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.28	4.76	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) และงานบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ )



ภาพที่ 10  
แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์  
จังหวัดศรีสะเกษ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ งานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

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

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้างอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่าด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.32$ ) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความ เป็น กลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.22 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95.00 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ

มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม  
 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต  
 และความเข้มแข็งของชุมชน  
 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
 และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
 กีฬาและวัฒนธรรม  
 ยุทธศาสตร์ที่ 5  
 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง  
 ยุทธศาสตร์ที่ 6  
 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี  
 โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
 มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน  
 ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น  
 และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป  
 และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการ  
 ของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ

ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
 ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้  
 การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน  
 การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งาน

บุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

#### 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

##### 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา )

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง  
 การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่าง  
 ตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด  
 ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางตำบลหนองหัวช้าง หลายสายชำรุด  
 ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง  
 ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง



4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลหนองหัวช้าง  
และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

## 2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในตำบลหนองหัวช้าง กลุ่มผู้สูงอายุ  
และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ  
ภายในตำบลและมีการส่งเสริมอบรมการทำขนมไทยในการสร้างรายได้  
ดีให้ประชาชนภายในหมู่บ้านตำบลหนองหัวช้าง

## 2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์  
พัฒนาเด็กเล็กและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความ  
รู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้เด็กๆ มีพัฒนาการที่ดียิ่ง  
ขึ้นไป และควรมีรถรับ-  
ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆ  
ศูนย์ฯ

## 2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ  
ให้กับประชาชนในเขตตำบลหนองหัวช้าง  
และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบลและ  
หมู่บ้านตำบลหนองหัวช้าง

## 2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย  
ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ  
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน  
และอยากให้รณรงค์ ให้  
ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก  
หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในตำบลหนองหัวช้าง

## 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น  
โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลหนองหัวช้าง  
ตามชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม  
และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ  
เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน  
และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง  
ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง  
เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น  
งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง  
และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี  
2565**

อบต./ทต.

ที่ให้บริการ.....จังหวัด.....วัน/เดือน  
น/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

**คำชี้แจง :** โปรดกาเครื่องหมาย □ลงในช่อง  
เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก  
อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก  
แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน  
ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดย  
3=ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด  
แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1	สำหรับเจ้าหน้าที่				
ข้อที่ 1.2	2.1 <input type="checkbox"/>	2.2 <input type="checkbox"/>	2.3 <input type="checkbox"/>	2.4 <input type="checkbox"/>	2.5 <input type="checkbox"/>
ข้อที่ 1.3	2.6 <input type="checkbox"/>	2.7 <input type="checkbox"/>	2.8 <input type="checkbox"/>	2.9 <input type="checkbox"/>	2.10 <input type="checkbox"/>

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป**

- ข้อที่ 1.1 : เพศ 1 ชาย  
2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ 1 ต่ำกว่า 18 ปี  
2 18-30 ปี  
3 31-50 ปี  
4 51-60 ปี  
5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา 1 ประถมศึกษา  
2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  
3 อนุปริญญา/ปวส.  
4 ปริญญาตรี  
5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ 1 แม่บ้าน  
2 เกษตรกร  
3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
4 รับราชการ  
5 รัฐวิสาหกิจ  
6 นักเรียน/นักศึกษา

□7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน  
และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

ร . . . . .

**โครงการที่ 1 : งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	----	----	----	----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	----	----	----	----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					

	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	----	----	----	----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	---	---	---	---	---
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

## โครงการที่ 2 : งานบริการด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	----	----	----	----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	---	---	---	---	---
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	----	----	----	----	-----
		---	---	---	---	----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	----	----	----	----	-----
		---	---	---	---	----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

### โครงการที่ 3 : งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับ	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
-------	----------------------	------------------



บ ที่		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับ ปรุง (1)
1	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	----	----	----	----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	---	---	---	---	----
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน					
2	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	----	----	----	----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	---	---	---	---	----
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน					
4	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	----	----	----	----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	---	---	---	---	----
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/					

	ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

(1) โครงการที่ 4 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	---	---	---	---	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	---	---	---	---	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					

	รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>4</b>	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	----	----	----	----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....  
.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....  
.....  
.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....  
.....  
.....