



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทสรุป

มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านบริการทางสังคม และสวัสดิการสังคม และด้านทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 โดยมีความพึงพอใจต่อด้านทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายประเด็น ปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนจากการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และประเด็นที่ประชาชน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือร้อยละ 87.20

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ฉะนั้น การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมแล้ว ควรรวบรวมสรุปผลการจัดโครงการ/กิจกรรม และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลของการจัดโครงการว่ามีประโยชน์ต่อประชาชน/ชุมชน มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรเพื่อจะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และสามารถประเมินได้ว่าควรจัดโครงการ/กิจกรรมนี้ต่อไปหรือไม่

ด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.80

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรทำการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนก่อนการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ควรทำสรุปผลโครงการ ให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้อย่างโปร่งใสและเท่าเทียมกัน

ด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือร้อยละ 86.80

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น ก่อนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมแล้ว ควรรวบรวมสรุปผลการจัดโครงการ/กิจกรรม และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลของการจัดโครงการว่ามีประโยชน์ต่อประชาชน/ชุมชน มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อจะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และสามารถประเมินได้ว่าควรจัดโครงการ/กิจกรรมนี้ต่อไปหรือไม่

ด้านการบริการทางสังคม และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หรือร้อยละ 86.40

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทั้งก่อนดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังการดำเนินโครงการ ได้อย่างโปร่งใส เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลจากการจัดโครงการ/กิจกรรมโดยตรง ย่อมสามารถบอกถึงความต้องการของตนเองได้อย่างแท้จริง

ด้านการทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 88.20

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ฉะนั้นการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานอย่างโปร่งใส

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลการติดตามและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และขอขอบคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สารบัญ

หน้า

บทสรุป

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการติดตามและประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการประเมิน	2
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน	2

บทที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน	3
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	11
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	13

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน	16

บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน	26
5.2 ข้อเสนอแนะ	26

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน	4
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม	12
ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก	14
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน ในภาพรวม แยกตามงานบริการสาธารณะ	16
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน ในภาพรวม แยกตามประเด็น	17
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	18
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ด้านการศึกษา	20
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ด้านสาธารณสุข	21
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม	23
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ด้านการทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

ปัจจุบันการติดตามและประเมินผลนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องด้วยการติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรที่ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของปีที่ผ่านมาว่ามีความสอดคล้องกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด การติดตามเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่การติดตามเป็นกระบวนการในการบริหารงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานที่จะช่วยให้ระบบการวางแผนและการบริหารงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยรวบรวมข้อมูลตามระบบงาน เช่น เป้าหมาย วิธีการ ผลการปฏิบัติงาน แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อให้ได้ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนการประเมินผล เป็นสิ่งหนึ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ เช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไรนำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร (งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่า และการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบมีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดตามและประเมินผล จึงได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 5 งานบริการ คือ

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา สอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ในเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล

บทที่ 2

ข้อมูลพื้นฐานและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน (แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี, 2561-2564) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากที่ว่าการอำเภอนาบอน ประมาณ 6 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครศรีธรรมราช ประมาณ 72 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 46 ตารางกิโลเมตร หรือ 24,598 ไร่ แยกเป็นแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านไสโป๊ะ	จำนวน 3,060 ไร่
หมู่ที่ 2 บ้านนาทัง	จำนวน 2,625 ไร่
หมู่ที่ 3 บ้านหนองยาง	จำนวน 3,475 ไร่
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะสระ	จำนวน 2,877 ไร่
หมู่ที่ 5 บ้านแก้วแสน	จำนวน 1,662 ไร่
หมู่ที่ 6 บ้านสองแพรก	จำนวน 2,500 ไร่
หมู่ที่ 7 บ้านไร่ยาว	จำนวน 2,884 ไร่
หมู่ที่ 8 บ้านลำสาว	จำนวน 1,646 ไร่
หมู่ที่ 9 บ้านโคกสะท้อน	จำนวน 2,357 ไร่
หมู่ที่ 10 บ้านควนยุง	จำนวน 1,472 ไร่

อาณาเขต ติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอช้างกลาง

ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบอน อำเภอนาบอน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบอน อำเภอนาบอน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลแก้วแสน เป็นที่ราบลุ่มมีคลองลำสาวไหลผ่านกลางตำบล เป็นระยะทาง 25 กิโลเมตร และมีคลองมินเป็นพรมแดนธรรมชาติแบ่งอาณาเขตของตำบล

ลักษณะภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศของตำบลแก้วแสนโดยทั่วไปมี 2 ฤดู คือ

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ กลางเดือนพฤษภาคม - ธันวาคม ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดปกคลุม ประเทศไทย ฝนตกทั่วไป และทำให้ในช่วงฤดูฝนมีความกดอากาศต่ำปกคลุมภาคใต้เป็นระยะๆ อีกด้วย ทำให้ฝนตกหนัก และเนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ทางด้านตะวันออกของภาคใต้ จึงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดผ่านอ่าวไทยอย่างเต็มที่ ทำให้ฝนตกมากในเดือนพฤศจิกายน และธันวาคม ดังนั้นจึงทำให้ตำบลแก้วแสนไม่มีฤดูหนาว มีเพียงฤดูฝนและฤดูร้อนที่ยาวนาน

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ กลางเดือนธันวาคม - เดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นช่วงเปลี่ยนฤดูมรสุม หลังจากสิ้นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือแล้ว อากาศเริ่มร้อน และมีอากาศร้อนจัดที่สุดในเดือนเมษายน และเดือนพฤษภาคม

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 1 ใน 3 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาบอน ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้เมื่อปี พ.ศ. 2539 หมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสน มีทั้งหมดจำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านไสโป๊ะ หมู่ที่ 2 บ้านนาทัง หมู่ที่ 3 บ้านหนองยาง หมู่ที่ 4 บ้านเกาะสระ หมู่ที่ 5 บ้านแก้วนวสน หมู่ที่ 6 บ้านสองแพรก หมู่ที่ 7 บ้านไร่ยาว หมู่ที่ 8 บ้านลำสาว หมู่ที่ 9 บ้านโคกสะท้อน และหมู่ที่ 10 บ้านควนยุง

ประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากรชาย (คน)	ประชากรหญิง (คน)	รวม	ครัวเรือน
1	บ้านไสโป๊ะ	448	446	894	302
2	บ้านนาทัง	391	420	811	275
3	บ้านหนองยาง	365	381	746	244
4	บ้านเกาะสระ	534	537	1,071	302
5	บ้านแก้วนวสน	347	361	708	283
6	บ้านสองแพรก	379	406	785	225
7	บ้านไร่ยาว	334	332	666	182
8	บ้านลำสาว	241	253	494	140
9	บ้านโคกสะท้อน	218	228	446	161
10	บ้านควนยุง	241	255	496	152
	รวมทั้งสิ้น	3,498	3,619	7,117	2,266

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (2561 - 2564)

สภาพทางสังคม

การศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสน มีสถานศึกษา/แหล่งที่ให้ความรู้กับเด็กนักเรียนจำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านไสโป๊ะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)
2. โรงเรียนนาบอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษา (ม.1 – ม.6)
3. โรงเรียนบ้านหนองยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)
4. โรงเรียนบ้านเกาะสระ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)
5. โรงเรียนวัดมณีเจริญมิตรภาพที่ 227 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 เปิดสอนระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 ศูนย์ ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแก้วนวสน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไสโป๊ะ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเกาะสระ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3

สาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีหน่วยพยาบาลที่ให้บริการประชาชนในเรื่องของการรักษาพยาบาล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแก้วแสน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจำนวน 5 คน

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจำนวน 4 คน

อาชญากรรม

สถานีตำรวจ/หน่วยบริการประชาชน (ป้อมตำรวจ) 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

การสังคมสงเคราะห์

มีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ, ศูนย์ยุติธรรมชุมชนประจำตำบลแก้วแสน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง สภาพถนนปัจจุบัน ถนนในตำบลแก้วแสน มีเส้นทางคมนาคมเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 41 ที่ตัดผ่านพื้นที่ผ่านหมู่บ้าน ซึ่งใช้การได้สะดวก

ประเภทถนนลาดยาง ดังนี้

- สายแก้วแสน-นาบอน ระยะทาง 6 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 2 และ 5
- สายสองแพรก-เจดีย์พ่อท่านคล้าย ระยะทาง 6 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 3 และ 6
- สายหนองดี-หลักช้าง ระยะทาง 4 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 3, 4 และ 6
- สายไสกรุด-คลองกุย ระยะทาง 4 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 2 และ 8
- สายทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 41 (เอเชีย)-สุวรรณคีรี ระยะทาง 1.85 กิโลเมตร
- สายหน้าโรงเรียน-ต้นปาล์ม ระยะทาง 0.657 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 2, 5 และ 9
- สายควนเนียง-เกาะสระ ระยะทาง 0.55 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 4 และ 8
- สายแก้วแสน-ปลายยวน ระยะทาง 0.95 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 7 และ 10
- สายเกาะสระ-เกาะม่วงหวาน ระยะทาง 1.265 กิโลเมตร ผ่านหมู่ที่ 4

ประเภทถนนคอนกรีต ดังนี้

- สายหน้าโรงเรียน หมู่ที่ 2 ระยะทาง 900 เมตร
- สายโคกยาง-ขรัวอินทร์ หมู่ที่ 2 ระยะทาง 2,250 เมตร
- สายขรัวอินทร์-โคกแพ หมู่ที่ 8 ระยะทาง 400 เมตร
- สายสามแยกลำสาว-กอลาน หมู่ที่ 9 ระยะทาง 600 เมตร
- สายช้างที่ทำการ อบต.-ถนนสาย 41 ระยะทาง 400 เมตร
- สายไสกรุด-ชลประทาน หมู่ที่ 5 ระยะทาง 1,600 เมตร
- สายนาทัง-โคกยาง-ควนเนียง หมู่ที่ 2 ระยะทาง 1,600 เมตร
- สายขรัวอินทร์-ลำสาว หมู่ที่ 8 ระยะทาง 1,100 เมตร

นอกจากจากนั้นถนนต่างๆ ภายในตำบลแก้วแสน เป็นถนนประเภทถนนลูกรังและถนนหินคลุก ซึ่งเป็นถนนภายในหมู่บ้านและเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีถนนดินเดิมซึ่งบางสายเป็นหลุมบ่อใช้การได้ไม่สะดวก โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝน

การไฟฟ้า รับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานาบอน ในปัจจุบันสามารถให้บริการกระแสไฟฟ้ายังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งตำบลแก้วแสน

การประปา ปัจจุบันการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีระบบประปาหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนในตำบลแก้วแสน ได้ใช้ในการอุปโภคและบริโภค จำนวน 43 แห่ง มีจำนวน 1,325 ครัวเรือนที่มีน้ำประปาหมู่บ้านไว้ใช้สำหรับการอุปโภค-บริโภค

โทรศัพท์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ โทรศัพท์บ้าน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ TOT, AIS, DTAC, True

ระบบเศรษฐกิจ

เกษตรกรรม ในปัจจุบันประชากรในเขตตำบลแก้วแสน ประกอบอาชีพทางการเกษตร ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำสวนยางพารา เป็นอาชีพหลัก

การประมง ประชากรในเขตตำบลแก้วแสน มีจำนวน 4 ราย

การปศุสัตว์ ประชากรในเขตตำบลแก้วแสน มีจำนวน 1 ราย

การบริการ สถานประกอบการด้านบริการ จำนวน 21 แห่ง แบ่งเป็น

บริการเสริมสวย จำนวน 4 แห่ง

บริการซ่อม จำนวน 2 แห่ง

บริการอื่นๆ จำนวน 15 แห่ง

อุตสาหกรรม ในเขตตำบลแก้วแสน จำนวน 6 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ การพาณิชย์ในเขตตำบลแก้วแสน เป็นกิจการค้าปลีก สินค้าต่างๆ ได้แก่ ของชำ เสื้อผ้า ขายวัสดุก่อสร้าง ขายสินค้าอุปโภคบริโภค และอาหารรวม ทั้งสินค้าปลีกย่อย ชนิดอื่นๆ จำแนกประเภทกิจการต่างๆ ได้ดังนี้

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม แบ่งเป็น

- สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง
- ร้านขายของเบ็ดเตล็ด จำนวน 11 แห่ง
- ร้านขายอาหาร จำนวน 4 แห่ง
- ร้านขายเสื้อผ้า จำนวน 2 แห่ง
- ร้านขายสินค้าอื่นๆ จำนวน 3 แห่ง

กลุ่มอาชีพ จำนวน 15 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มเลี้ยงไก่ 3 สายเลือด หมู่ที่ 5
- กลุ่มทำขดลวดรองรับถ้วยน้ำยาง หมู่ที่ 6
- กลุ่มเลี้ยงโคพื้นเมืองบ้านสองแพรก หมู่ที่ 6
- กลุ่มรับซื้อน้ำยางสด หมู่ที่ 1
- กลุ่มกองทุนอาหารสัตว์และปุ๋ย หมู่ที่ 3
- กลุ่มเลี้ยงโค หมู่ที่ 3
- กลุ่มปุ๋ยหมัก หมู่ที่ 4
- กลุ่มเลี้ยงสัตว์หลายชนิด หมู่ที่ 5

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนในเขตตำบลแก้วแสน ร้อยละ 99.75 นับถือศาสนาพุทธ และร้อยละ 0.25 นับถือศาสนาคริสต์ โดยมีวัดในพื้นที่ตำบลแก้วแสนจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. วัดมณีเจริญ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2
2. วัดเทพประสิทธิ์ (หนองยาง) ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3
3. วัดเกาะสระ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4

ประเพณีและงานประจำปี วัฒนธรรมชุมชนในเขตตำบลแก้วแสน มีขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดำรงมา ปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

1. งานประเพณีปิดกริด เดือนกุมภาพันธ์

2. งานประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน
3. งานประเพณีเข้าพรรษา เดือนกรกฎาคม
4. งานประเพณีออกพรรษา เดือนตุลาคม
5. งานประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน
6. งานประเพณีเดือนสิบ เดือนตุลาคม

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่นในเขตตำบลแก้วแสน ได้แก่ เครื่องจักสาน ส่วนภาษาถิ่นเป็นภาษาใต้

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ส่วนใหญ่เป็นเครื่องจักสาน และจากกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น กลุ่มผลิตเครื่องแกง เป็นต้น

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 กรอบแนวคิดการวางระบบการติดตามและประเมินผล

การวางระบบการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดว่าระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวเองออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมดตั้งนั้นระบบอื่นๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ที่แผนพัฒนาจะดำเนินการจึงเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผน และจะส่งผลต่อการติดตามและประเมินผลด้วยเช่นกัน

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ได้โดยจะประกาศในรูปแบบของรายงานในช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผล รวมตลอดเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนกลยุทธ์ที่ดีหรือไม่อย่างไร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่กำหนดขึ้นเป็นอย่างไรเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุได้ในช่วงของแผนต่อไปในอนาคต ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่นประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ

1. ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมี เพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน ฯลฯ

2. ส่วนของกระบวนการประเมิน (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งกำหนดเป็นการติดตามรายไตรมาส คือ ไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม-ธันวาคม) ไตรมาสที่ 2 (มกราคม-มีนาคม) ไตรมาสที่ 4 (เมษายน-มิถุนายน) และไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม-กันยายน) ในแต่ละปี โดยการติดตามดังกล่าว เป็นการติดตามผลชั้นกลาง (IR หรือ Intermediate Result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง ซึ่งในการติดตามในขั้นนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือเปล่านอกจากนี้การติดตามในทุกช่วงแผนยังสามารถเป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้

3. ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้าย หรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมา

ในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัดเพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กรเมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

- 1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
- 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการ
- 3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก
- 5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
- 7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการ มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลลัพธ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลลัพธ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยมิติจริงของการบริการที่แท้จริง

2.2.3 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม
ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้วให้ตัดข้อความที่มีลักษณะกลางๆ ออก เพราะการวัดความพึงพอใจตามแบบของลิเคิร์ทนั้นข้อความที่เป็นกลางนั้นใช้ไม่ได้

5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหา ความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 2,266 ครัวเรือน (แผนพัฒนาท้องถิ่นปี 2561 – 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) นั่นคือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด 2,266 ครัวเรือน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,266}{1 + 2,266(0.10)^2} \\ &= 95.77 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 96 ครัวเรือน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 ครัวเรือน โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณจำนวนครัวเรือนตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้สัดส่วนของจำนวนครัวเรือนแต่ละหมู่บ้านเทียบกับจำนวนครัวเรือนทั้งหมด เพื่อให้ได้ครัวเรือนตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน ¹ (ครัวเรือน)	จำนวนตัวอย่าง ² (ครัวเรือน)
1	บ้านไสโป๊ะ	302	27
2	บ้านนาทัง	275	24
3	บ้านหนองยาง	244	22
4	บ้านเกาะสระ	302	27
5	บ้านแก้วแสน	283	25
6	บ้านสองแพรก	225	20
7	บ้านไร่ยาว	182	16
8	บ้านลำสาว	140	12
9	บ้านโคกสะท้อน	161	14
10	บ้านควนยุง	152	13
	รวม	2,266	200

หมายเหตุ 1 : แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (2561 - 2564)

2 : จำนวนตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านคำนวณจาก $(200/2,266)$ คูณด้วยจำนวนครัวเรือนแต่ละหมู่บ้าน

ขั้นตอนที่ 2 ในแต่ละหมู่บ้านใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้ขอบเขตของหมู่บ้านและสถานที่ตั้งของครัวเรือน เริ่มต้นด้วยการสุ่มครัวเรือนแรกด้วยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ส่วนครัวเรือนต่อไปจะได้ครัวเรือนตัวอย่างตามจำนวนช่วงของแต่ละหมู่บ้านอย่างเป็นระบบครบตามจำนวนตัวอย่างของหมู่บ้านนั้นๆ

ขั้นตอนที่ 3 ในแต่ละครัวเรือนตัวอย่าง สอบถามสมาชิกของครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน หากครัวเรือนตัวอย่างใดไม่สามารถสอบถามได้จะใช้ครัวเรือนตัวอย่างสำรองทดแทนครัวเรือนตัวอย่างนั้นๆ

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา
- 1.4 อาชีพหลัก
- 1.5 หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

เพศ การศึกษา และอาชีพ และชุมชนที่อาศัย จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วน ตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม ใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ ส่วนการแปลผลความพึงพอใจได้ใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert) เพื่อจัดอันดับความพึงพอใจโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตอนที่ 3 สรุปและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ผลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		77	38.5
หญิง		123	61.5
รวม		200	100.0
อายุ			
18 - 19 ปี		8	4.0
20 - 30 ปี		56	28.0
31 - 40 ปี		77	38.5
41 - 50 ปี		26	13.0
51 - 60 ปี		30	15.0
มากกว่า 60 ปี		3	1.5
รวม		200	100.0
การศึกษา			
ประถมศึกษา		42	21.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า		77	38.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		30	15.0
ปริญญาตรี		46	23.0
สูงกว่าปริญญาตรี		5	2.5
รวม		200	100.0
อาชีพหลัก			
รับราชการ		15	7.5
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ		22	11.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		42	21.0
รับจ้าง		49	24.5
นักเรียน/นักศึกษา		10	5.0
เกษตรกร		62	31.0
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปร พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.0

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพหลัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.5

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ในภาพรวม

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ในภาพรวม แยกตามงานบริการสาธารณะ

ยุทธศาสตร์	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
3. ด้านสาธารณสุข	4.53	0.57	90.60	มากที่สุด
4. ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม	4.50	0.60	90.00	มากที่สุด
5. ด้านทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	4.54	0.58	90.80	มากที่สุด
รวม	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานบริการ ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ในภาพรวม แยกตามประเด็น

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.38	0.62	87.60	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.45	0.62	89.00	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.45	0.59	89.00	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.61	0.55	92.20	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
8. ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
รวม	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมแยกตามประเด็น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายประเด็น ปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อประเด็นผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน แยกตามงานบริการสาธารณะ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการก่อสร้างถนน โครงการก่อสร้างระบบประปาหรือขยายเขตระบบประปาหมู่บ้าน โครงการขยายเขตไฟฟ้าหรือติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.36	0.63	87.20	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.43	0.65	88.60	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.41	0.59	88.20	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.51	0.60	90.20	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.51	0.62	90.20	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.63	0.55	92.60	มากที่สุด
8. ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.66	0.54	93.20	มากที่สุด
รวม	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 โดยประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และประเด็นที่ประชาชน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือร้อยละ 87.20

สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และประเด็นที่ประชาชน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 หรือร้อยละ 87.20

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ฉะนั้น การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมแล้ว ควรรวบรวมสรุปผลการจัดโครงการ/กิจกรรม และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลของการจัดโครงการว่ามีประโยชน์ต่อประชาชน/ชุมชน มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรเพื่อจะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และสามารถประเมินได้ว่าควรจัดโครงการ/กิจกรรมนี้ต่อไปหรือไม่

2. ด้านการศึกษา (โครงการขยับกายสบายชีวี โครงการประชุมผู้ปกครอง โครงการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อาหารกลางวันอาหารเสริมนม การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านการศึกษา

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ/กิจกรรม	4.48	0.61	89.60	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม	4.50	0.62	90.00	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	4.44	0.55	88.80	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.46	0.60	89.20	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.55	0.57	91.00	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.57	0.59	91.40	มากที่สุด
8. ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
รวม	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านการศึกษา ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 โดยประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.80

สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.80

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรทำการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนก่อนการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ควรทำสรุปผลโครงการ ให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้อย่างโปร่งใสและเท่าเทียมกัน

3. ด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย (การฉีดวัคซีนป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า/การบริหารจัดการขยะ) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ฉีดพ่นหมอกควันควบคุมโรคไข้เลือดออก) โครงการอบรมเพิ่มศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านสาธารณสุข

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ/กิจกรรม	4.34	0.61	86.80	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม	4.40	0.62	88.00	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	4.43	0.62	88.60	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.67	0.51	93.40	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด
8. ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด
รวม	4.53	0.57	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านสาธารณสุขความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 โดยประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือร้อยละ 86.80

สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือร้อยละ 86.80

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น ก่อนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมแล้ว ควรรวบรวมสรุปผลการจัดโครงการ/กิจกรรม และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลของการจัดโครงการว่ามีประโยชน์

ต่อประชาชน/ชุมชน มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อจะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และสามารถ
ประเมินได้ว่าควรจัดโครงการ/กิจกรรมนี้ต่อไปหรือไม่

4. ด้านการบริการทางสังคม และสวัสดิการสังคม (โครงการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน การลงทะเบียน การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยเอดส์ การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสนด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ/กิจกรรม	4.32	0.64	86.40	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม	4.41	0.61	88.20	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	4.47	0.58	89.40	มาก
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.55	0.58	91.00	มากที่สุด
8. ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
รวม	4.50	0.60	90.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสนด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 โดยประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 91.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หรือร้อยละ 86.40

สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หรือร้อยละ 86.40

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทั้งก่อนดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังการดำเนินโครงการ

ได้อย่างโปร่งใส เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลจากการจัดโครงการ/กิจกรรมโดยตรง ย่อมสามารถบอกถึงความต้องการของตนเองได้อย่างแท้จริง

5. ด้านการทํานุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี (โครงการสืบสานงานประเพณีวันสงกรานต์ โครงการสืบสานงานประเพณีวันสารทเดือนสิบ)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านการทํานุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.41	0.63	88.20	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.49	0.61	89.80	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.50	0.59	90.00	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.48	0.58	89.60	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.64	0.52	92.80	มากที่สุด
8. ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
รวม	4.54	0.58	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนด้านการทํานุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 โดยประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 รองลงมาคือผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 88.20

สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 88.20

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ฉะนั้นการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานอย่างโปร่งใส

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 โดยมีความพึงพอใจต่อด้านทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายประเด็น ปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน จะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านต่างๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ควรเพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสารให้กับประชาชน หลากๆ ช่องทาง และควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดของกิจกรรมให้ครอบคลุมชัดเจน เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น และเน้นการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน และบุคลากรในท้องถิ่น ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นการกระจายข่าวสารและบูรณาการการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาต่างๆ นำไปสู่การปฏิบัติตามแผนพัฒนาเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น และจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการต่างๆ

บรรณานุกรม

- กฤษณ ธนาพงศธร. (2530). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน), 105-146.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.
- วิมลสิทธิ์ ทรายงกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- อรรถจัน สีสะอำไพ. (2546). เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (2561 - 2564) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561. จาก www.keawsan.go.th

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับคุณสมบัติของท่านและเติมข้อความลงในช่องว่าง

เพศ	1 () ชาย	2 () หญิง	
อายุ	1 () ต่ำกว่า 20 ปี	2 () 21 – 30 ปี	3 () 31 – 40 ปี
	4 () 41 – 50 ปี	5 () 51 – 60 ปี	6 () มากกว่า 60 ปี
การศึกษา	1 () ประถมศึกษา	2 () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3 () อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
	4 () ปริญญาตรี	5 () สูงกว่าปริญญาตรี	6 () อื่นๆ ระบุ.....
อาชีพหลัก	1 () รับราชการ	2 () เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	3 () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
	4 () รับจ้าง	5 () นักเรียน/นักศึกษา	6 () เกษตรกร
	7 () อื่นๆ ระบุ.....		

ท่านอาศัยอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ในแต่ละด้าน

ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โครงการก่อสร้างถนน โครงการก่อสร้างระบบประปาหรือขยายเขตระบบประปาหมู่บ้าน โครงการขยายเขตไฟฟ้า หรือติดตั้งคอมพิวเตอร์สาธารณะ เป็นต้น) อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม					
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น					
ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนในด้านการศึกษา เช่น โครงการขยับกาย สบายชีวี โครงการประชุมผู้ปกครอง โครงการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อาหารกลางวัน อาหารเสริมนม การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน) เป็นต้น) อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม					
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น					
ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					

ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนในด้านสาธารณสุข
 เช่น โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย (การฉีดวัคซีนป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า/การบริหารจัดการขยะ)
 โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ฉีดพ่นหมอกควันควบคุมโรคไข้เลือดออก) โครงการอบรมเพิ่มศักยภาพแกนนำ
 ชุมชน เป็นต้น) อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม					
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น					
ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					

ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนในด้านการบริการ
ทางสังคมและสวัสดิการสังคม (เช่น โครงการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน การลงทะเบียน การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยเอดส์ การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เป็นต้น) อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น โครงการ/กิจกรรม					
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม สาธารณะ					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น					
ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					

ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนในด้านการทำนุบำรุง อนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี (เช่น โครงการสืบสานงานประเพณีวันสงกรานต์ โครงการสืบสานงานประเพณีวันสารท อนันต์ เป็นต้น) อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล โครงการ/กิจกรรม					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น โครงการ/กิจกรรม					
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม สาธารณะ					
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ของประชาชนในท้องถิ่น					
ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่น

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ด้านการศึกษา

3. ด้านสาธารณสุข

4. ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม

5. ด้านทำนุบำรุงศาสนาวัฒนธรรม ประเพณี

มหาวิทยาลัยทักษิณ
ขอขอบคุณในความร่วมมือ