



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**



**องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์**

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า **อบต.** มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท (กรมการปกครอง, 2542)

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง/การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การบริหาร

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจาก[การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง](#)

อำนาจหน้าที่ของ อบต.

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552)

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
 1. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
 7. คุ่มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้
1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 2. ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
 5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
 6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
 10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
 12. การท่องเที่ยว
 13. การผังเมือง

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการรับภารกิจในด้านต่างๆ อันเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในขณะนี้ และเป็นองค์กรที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่น และยังเป็นพื้นฐานต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ตรงกับความต้องการของประชาชน ถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อที่จะดำเนินการพัฒนาให้ประเทศมุ่งสู่ความสำเร็จได้ตามยุทธศาสตร์ของประเทศชาติในด้านต่างๆ ที่จัดทำไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่กำลังใช้อยู่ในปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551)

อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คู่มือ คู่มือ และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถาน
อื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต
และทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

คำถามของการวิจัย

1. สภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
อยู่ในระดับใด

2. กลุ่มผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ 4 กลุ่ม (กลุ่มผู้เสียภาษี กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา และ กลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร)

สมมุติฐานของการวิจัย

1. สภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

2. ความคิดเห็นของกลุ่มผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ กลุ่มผู้มารับบริการ ทั้ง 6 หมู่บ้าน ใน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เสียภาษี กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา และ กลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 346 คน

2. **ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทราบข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงใน การให้ ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการรับบริการประเภทงานต่างๆ

2. ทราบข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน เพื่อปรับปรุงแผนการพัฒนา บุคลากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

3. ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

นิยามศัพท์ในการวิจัย

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้จัดทำโครงการวิจัยจึงนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. “**การให้บริการ**” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. “**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้มารับบริการ จำนวน 6 หมู่บ้าน ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ กลุ่มผู้เสียภาษี กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา และ กลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร กับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3. “**ความพึงพอใจ**” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน ดังนี้

3.1 “**กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3.2 “**ช่องทางการให้บริการ**” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

3.3 “**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.4 “**สิ่งอำนวยความสะดวก**” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องพักรับรอง น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “**ปัญหาการปฏิบัติงาน**” หมายถึง สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เป็นปัญหาอุปสรรคของประชาชนในการมารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

5. “**ผู้บริหารท้องถิ่น**” หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

6. “**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับชำระภาษี การรับเบี้ยยังชีพ การรับชำระค่าน้ำประปา และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

บทที่ 2

แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง สำนวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุกัญญา สันป่าแก้ว (2551) ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นการกระจายอำนาจจากราชการบริหารส่วนกลางให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการรับภารกิจในด้านต่างๆ อันเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในขณะนี้ และเป็นองค์กรที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่น และยังเป็นพื้นฐานต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ตรงกับความต้องการของประชาชน ถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อที่จะดำเนินการพัฒนาให้ประเทศมุ่งสู่ความสำเร็จได้ตามยุทธศาสตร์ของประเทศชาติในด้านต่างๆ ที่จัดทำไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่กำลังใช้อยู่ในปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรก โดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการแน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้ หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วน ก็เชื่อได้ว่าจะเป็น การวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรับรองการพัฒนากระบวนการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก(Positive Impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (Out Come) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result Based-Management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) ในทุกระดับ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (In Put) กับผลลัพธ์ (Out Come) ที่เกิดขึ้นโดยมีการทำ Cost Benefit Analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือรายการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (Individual Scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (Organization Scorecard)
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process Simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชนรวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป One-Stop Service
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (Process Redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (Program Evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen Survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิกระบบการควบคุมตนเอง (Internal Control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

3.1 ความหมายการให้บริการสาธารณะ

ความหมายการให้บริการสาธารณะได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์ได้มาอยู่รวมกันเป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญ ในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวโดยสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536: 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วนคือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2535: 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. การบริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
- ภาพบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Outputs) หรือบริการ จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีผลต่อระบบการให้บริการ

3.2 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2535: 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมกัน ต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 6 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความรวดเร็ว และสถานที่เหมาะสม กล่าวคือ

1. การให้การบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการต้องมีความรวดเร็ว การให้บริการที่มีความรวดเร็วถือว่าเป็นคุณภาพ ของให้การบริการสมัยใหม่ คือ ต้องมีความตรงต่อเวลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการแต่มีความครอบคลุม และช่วงเวลาที่ให้บริการต้องมีความเหมาะสม
6. การให้บริการมีสถานที่ที่เหมาะสม จะต้องมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น ห้องน้ำ มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และที่นั่งรอคอยสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ

อิสระ สุวรรณบล (2545: 204) ชี้ให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำ ง่ายๆ หยุด ง่ายๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาให้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. ความสะดวกของบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายและประหยัดจากที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า เป้าหมายของบริการสาธารณะอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาค เพียงพอต่อเนื่อง สะดวกและที่สำคัญก็คือ จะต้องตรงต่อเวลา การบริการสาธารณะจะไม่ถือว่าเป็นประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

3.3 ระบบการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

นิยามและระบบการให้บริการสาธารณะมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้พิจารณาถึงมโนทัศน์หรือแนวคิดของการบริการสาธารณะ ซึ่งจะขอกล่าวถึงในที่นี้คือ

อิสระ สุวรรณบล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545: 227) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

โชคชัย เอชอมรธัญ (2538: 29) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าหมายถึงกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบให้บริการที่ตจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลการบริหารได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพ ไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ด้วย

ประยูร กาญจนดุล (2535: 110-115) ได้กล่าวถึงแนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองต่อความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันอย่างไรก็ตาม การบริการสาธารณะไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้น ในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มว่าหน่วยงานของเอกชนจะเข้ามาดำเนินการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536: 13) กล่าวถึง ระบบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะว่ามี 6 ส่วนคือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป นิยามและระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์การของรัฐหรือเอกชน ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะหากพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีการใช้ทรัพยากร หรือวิธีดำเนินกิจกรรมการให้บริการสาธารณะโดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ
3. ผลผลิตของการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการใช้ทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ซึ่งได้แก่ ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ
4. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

3.4 คุณภาพของการให้บริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537: 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

วีรพงษ์ เณลิจิระรัตน์ (2539: 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการไปแล้วคอตเลอร์ (Kotler, 2000: 428; อ้างถึงใน ทิธิรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา, 2550: 33) กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังได้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวโดยสรุปแล้วคุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ

4. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

4.1 ด้านกายภาพ

4.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

ตำบลทรายทอง ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโนนเตาไห

หมู่ที่ 2 บ้านทรายงาม

หมู่ที่ 3 บ้านทรายเงิน

หมู่ที่ 4 บ้านครองทรัพย์

หมู่ที่ 5 บ้านทรายทอง

หมู่ที่ 6 บ้านหนองแก

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 195 หมู่ 1 ตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

- โทรศัพท์ 043 – 840710

- เว็บไซต์ www.saithonglocal.go.th

- เฟสบุ๊ก [อบต.ทรายทอง](#)

4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 40 % เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 55 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5 % มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

4.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมไปจนถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ฝนตกมากในช่วงเดือน มิถุนายน – กันยายน แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง และช่วงกลางเดือนธันวาคม นานราว 1-2 สัปดาห์ อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 12 องศา

4.1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75 % ดินลูกรังประมาณ 20 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 5 %

4.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	3	แห่ง	สระน้ำ	10	แห่ง
หนองน้ำ	2	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	3	แห่ง	บ่อบาดาล	6	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	18	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	ท่อเหลี่ยม	16	แห่ง

4.1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้มที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้นผลัดใบ

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีทั้งหมด 6 หมู่บ้าน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น จากข้อมูลการเลือกตั้งครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 24 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562 มีผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,061 คน มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 1,553 คน คิดเป็นร้อยละ 75.35 ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะ การคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการประชุมทุกครั้งที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการอบรมสัมมนาและศึกษาดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล อสม. และกลุ่มอาชีพ โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ มีอัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

4.2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเขตการปกครองดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านโนนเตาไห
- หมู่ที่ 2 บ้านทรายงาม
- หมู่ที่ 3 บ้านทรายเงิน
- หมู่ที่ 4 บ้านครองทรัพย์

หมู่ที่ 5 บ้านทรายทอง

หมู่ที่ 6 บ้านหนองแก

4.2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
ทั้งเขตและ สมาชิกสภาออกเป็น 6 หน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

หน่วยที่ 1 บ้านโนนเตาไห หมู่ที่ 1

หน่วยที่ 2 บ้านทรายงาม หมู่ที่ 2

หน่วยที่ 3 บ้านทรายเงิน หมู่ที่ 3

หน่วยที่ 4 บ้านครองทรัพย์ หมู่ที่ 4

หน่วยที่ 5 บ้านทรายทอง หมู่ที่ 5

หน่วยที่ 6 บ้านหนองแก หมู่ที่ 6

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมือง
เสมอมาและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน
องค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น
การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความ
ยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 24 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 1,553 คน

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกมาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยัง
ไม่มีการเลือกตั้ง

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง แบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่	บ้าน	ชื่อผู้นำ	ตำแหน่ง	ครัว เรือน	ประชาชน		
					ชาย	หญิง	รวม
1	โนนเตาไห	นายสมบัติ ปรุรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน	218	345	331	676
2	ทรายงาม	นายสุพรม แสงจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน	106	193	157	350
3	ทรายเงิน	นายอุดม วิชา	ผู้ใหญ่บ้าน	76	135	114	249
4	ครองทรัพย์	นายประเสริฐ อาษาราช	กำนันตำบล	75	113	117	230
5	ทรายทอง	นายจันทร์ สิงห์สุธรรม	ผู้ใหญ่บ้าน	193	319	294	613
6	หนองแก	นายประพันธ์ อาษาราช	ผู้ใหญ่บ้าน	147	231	210	441
รวม				815	1,336	1,223	2,559

(ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอห้วยเม็ก ณ เดือน 10 ตุลาคม 2562)

ประชากรมีความหนาแน่นโดยเฉลี่ย 105 คน/ตารางกิโลเมตร

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร ตำบลทรายทอง อ.ห้วยเม็ก จ.กาฬสินธุ์

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	268 คน	222 คน	490 คน	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	837 คน	786 คน	1,623 คน	อายุ 18 - 59 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	176 คน	169 คน	345 คน	60 ปี ขึ้นไป
รวม	1,336 คน	1,223 คน	2,559 คน	

ข้อมูลจาก : สำนักทะเบียนอำเภอห้วยเม็ก ณ เดือน 10 ตุลาคม 2562

จากข้อมูลจำนวนประชากร พบว่า ประชากรช่วงแรกเกิด - 17 ปีเต็ม ร้อยละ 19.15 ช่วงอายุ 18 - 59 ปี ร้อยละ 63.42 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 13.48

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 - 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 - 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 80 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน

การศึกษา ข้อมูล ณ ปัจจุบัน

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วนตำบล ทรายทอง
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลทรายทอง - จำนวนครู คศ.2 - จำนวนผู้ดูแลเด็ก - จำนวนนักเรียน		1 แห่ง 1 คน 2 คน 45 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล	2 แห่ง	
2.1 โรงเรียนบ้านทรายทองวิทยาคม		
โรงเรียนขยายโอกาส		
- จำนวนครู	13 คน	
- จำนวนห้องเรียน	11 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	92 คน	
2.2 โรงเรียนโนนเตาไหหนองแก		
โรงเรียนขยายโอกาส		
- จำนวนครู	11 คน	
- จำนวนห้องเรียน	11 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	42 คน	

4.4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษายาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑ แห่ง
- เติงคนไข้ จำนวน 3 เติง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 6 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง

(2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ (ตำบลทรายทอง)

ลำดับที่	โรค ที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
1	โรคอุจจาระร่วง	10	0
2	โรคระบบทางเดินอาหาร อาหารเป็นพิษ	10	0
3	โรคไข้เลือดออก	0	0
4	โรคปอดบวม	0	0
5	โรคตาแดง	8	0
6	โรคคางทูม	2	0
7	โรคสงสัยหูดับ	1	0
8	โรคหนองใน,ซิฟิลิส	0	0
9	โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ	0	0
10	โรคมือเท้าปาก	0	0
11	โรคอีสุกอีใส	0	0

ที่มา: จาก ระเบียบรายงาน R 506 รพ.สต.ทรายทอง ณ เดือน ตุลาคม 2562

4.4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน คือ การขโมยพืชพันธุ์การเกษตร เช่น ยางพารา ในช่วงตอนกลางคืน เนื่องจากพื้นที่ตำบลทรายทอง ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่การเกษตร ปลูกยางพารา ปลูกอ้อย และมันสำปะหลัง อีกทั้งพื้นที่แต่ละหมู่บ้านก็ห่างไกลกันพอสมควร ทำให้มีความเสี่ยงในการลักขโมย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกัน

การเกิดเหตุดังกล่าว วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ก่อสร้างหอนาฬิกาบอก เวลาและลูกศรบอกทาง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะ ในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือ การแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และ โทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อป พร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไข ได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธร ห้วยเม็ก ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

4.5.1 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้า ส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความ ต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการ ได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับ ประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้ง งบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกัน แก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 794 หลังคาเรือน

(2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 90 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.5.2 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหา คือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหา น้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหา คือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที การพิจารณาโครงการต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น เช่น โครงการก่อสร้างโรงสูบน้ำจ่ายสารเคมีและเก็บสารเคมีการประปา ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้นำบรรจุในแผนพัฒนาสามปีเพื่อที่จะพิจารณา ดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 340 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง 1 แห่ง
- (3) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 75 – 100 ลบ.ม. ต่อวัน
- (4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก
 - หนองแก ☒ แหล่งน้ำผิวดิน
 - หนองจาน ☒ แหล่งน้ำผิวดิน
 - แหล่งน้ำใต้ดิน ☒ ประปาหอวังสูง

4.5.3 โทรศัพท์

- | | | | |
|--|----------------------------------|-------|---------|
| (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ | จำนวน | - | หมายเลข |
| (2) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล | จำนวน | 2,400 | หมายเลข |
| (3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน | จำนวน | - | ชุมสาย |
| (4) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน | - | แห่ง |
| (5) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุม ร้อยละ 100 ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล | ประสิทธิภาพในการใช้งาน ร้อยละ 80 | | |

4.5.4 เส้นทางคมนาคม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมาย คือ ต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือ ร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ใกล้เคียงมี
ดังนี้

1.1) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 2110 สายอำเภอห้วยเม็ก - อำเภอยางตลาด

1.2) สะพาน จำนวน - สะพาน

1.3) ถนน

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน - สาย

สภาพถนน คอนกรีต	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลาดยาง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลูกรัง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.

ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการฯ จำนวน - สาย

สภาพถนน คอนกรีต	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลาดยาง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลูกรัง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.

ถนนในความรับผิดชอบของ กรป. กลาง จำนวน - สาย

สภาพถนน คอนกรีต	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลาดยาง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลูกรัง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 1 สาย

สภาพถนน คอนกรีต	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.
ลาดยาง	จำนวน	1	สาย ระยะทาง	2	กม.
ลูกรัง	จำนวน	-	สาย ระยะทาง	-	กม.

ถนนของท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง จำนวน 54 สาย

สภาพถนน คอนกรีต	จำนวน	23	สาย ระยะทาง	12.42	กม.
แอสฟัลต์ติก	จำนวน	2	สาย ระยะทาง	1.36	กม.
ลาดยาง	จำนวน	2	สาย ระยะทาง	5.80	กม.
ลูกรัง	จำนวน	27	สาย ระยะทาง	32.77	กม.

4.6 ระบบเศรษฐกิจ

4.6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ยางพารา อินทผลัม ปาล์ม มะม่วง ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 90 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 1 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 2 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 2 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

4.6.2 การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการประมง)

4.6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ ปลา จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	200	ตัว
กระบือ	50	ตัว
สุกร	100	ตัว

เปิด	200	ตัว
ไก่	500	ตัว
อื่นๆ	815	ตัว

4.6.4 การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	-	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	1	แห่ง
ตู้น้ำมัน	3	แห่ง
ตู้เติมเงินโทรศัพท์	6	แห่ง
ร้านเสริมสวย	-	แห่ง

4.6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมศูนย์เรียนรู้เกษตรอินทรีย์ เป็นสถานที่ศึกษาดูงานเชิงนิเวศน์ เชิงเกษตร เป็นต้น

4.6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงผลิตน้ำดื่ม) จำนวน 1 แห่ง (มีพนักงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่เกิน 1 ล้านบาท)

4.6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	ตู้บริการน้ำมัน	3	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	23	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ซูเปอร์มาร์เก็ต	-	แห่ง	ตู้เติมเงินโทรศัพท์	6	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มน้ายาล้างจาน บ้านทรายทอง หมู่ 5
2. กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง บ้านหนองแก หมู่ 6
3. กลุ่มทอเสื่อกก บ้านทรายเงิน หมู่ 3

4.6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 18 - 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 33 ประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

4.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99
- วัด 5 แห่ง
- สำนักสงฆ์ 1 แห่ง

4.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- สืบสานประเพณีบุญข้าวจี ประมาณเดือน กุมภาพันธ์
- สืบสานประเพณีบุญดอกผ้า ประมาณเดือน มีนาคม
- สืบสานประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ ประมาณเดือน พฤษภาคม มิถุนายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม
- ประเพณีบุญข้าวประดับดิน ประมาณเดือน สิงหาคม
- ประเพณีบุญข้าวสาก ประมาณเดือน กันยายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันออกพรรษา ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน

4.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 99 % พูดภาษาอีสาน

4.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม ผ้าขาวม้า เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ ตะกร้าพลาสติก ฯลฯ

4.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

4.8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากหนองแก และหนองจาน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และน้ำประปายังไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

4.8.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้

4.8.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

4.8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะ

ให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

4.9 อื่นๆ

4.9.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้

- 1) ประชาชนกรอายุตั้งแต่ 35 ขึ้นไป ไม่ได้ตรวจสุขภาพประจำปี จำนวน 500 คน
- 2) ประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 600 คน
- 3) ประชากรที่ดื่มสุรา จำนวน 700 คน
- 4) ครั้วเรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 6 ครั้วเรือน

ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข

การแก้ไขปัญหา

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนสนใจในสุขภาพมากขึ้น โดยการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ให้เห็นถึงผลดีของการรักษาสุขภาพ
- 2) รณรงค์ ส่งเสริม จัดโครงการ/กิจกรรมงดสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา ลด ละ เลิก เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา
- 3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจนในชุมชน

4.9.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี 2562

ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอห้วยเม็ก ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี 2562 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจสามารถสรุปตามตัวชี้วัดได้ ดังนี้

ตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 1 = มีปัญหามาก
- 2 = มีปัญหาปานกลาง
- 3 = มีปัญหาน้อย/ไม่มีปัญหา

ทั้งนี้ จะนำข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดที่ได้ คะแนน 1 มาพิจารณา ดังนี้

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านโนนเตาไห)

- 1) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การได้รับความคุ้มครองทางสังคม
- 2) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านทรายงาม)

- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา

- 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเรียนรู้โดยชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
- 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านทรายเงิน)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านครองทรัพย์)
 - 1) ด้านความรู้และการศึกษา
 - การได้รับการศึกษา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านทรายทอง)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านหนองแก)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ

4.9.3 การแก้ไข้ปัญหา

1) สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น อำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ผู้นำชุมชน ร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ และได้รับความคุ้มครองทางสังคม ความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข

- 2) อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3) ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อผลิควิฤตให้เป็นโอกาส
- 4) ร่วมมือกับสาธารณสุข โรงพยาบาล โรงเรียน ส่งเสริม รณรงค์ ป้องกัน สุขภาพและอนามัยของประชาชน ส่งเสริม จัดกิจกรรมการกีฬาในชุมชน
- 5) ส่งเสริม สนับสนุน เปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหมิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่ม

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหมิง จังหวัดกาฬสินธุ์ จากการประเภทยานที่ขอรับบริการ 4 งาน ได้แก่ ผู้เสียภาษี ผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้ชำระค่าน้ำประปา และ ผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จากประชาชนทั้งหมดในพื้นที่ตำบลทรายทอง 2,559 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหมิง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 หมู่บ้าน คือ บ้านโนนเตาไห หมู่ที่ 1 บ้านทรายงาม หมู่ที่ 2 บ้านทรายเงิน หมู่ที่ 3 บ้านครองทรัพย์ หมู่ที่ 4 บ้านทรายทอง หมู่ที่ 5 และ บ้านหนองแก หมู่ที่ 6 การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) แบ่งการดำเนินการออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในพื้นที่เป้าหมายโดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยวิธีของ Taro Yamane (สุทธนู ศรีไสย์, 2551) การศึกษาในครั้งนี้มีประชากร ทั้ง 6 หมู่บ้าน จากจำนวนทั้งหมด 2,559 คน ได้กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ จำนวน 346 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (5%)

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

ประชากรผู้มารับบริการ ทั้ง 6 หมู่บ้าน กับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหมิง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีตัวแทนครัวเรือนทั้งหมด คน

$$\begin{aligned} n &= \frac{2559}{1 + 2559 (0.05)^2} \\ &= 345.92 \text{ คน} \\ &= 346 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขั้นที่ 2 กำหนดสัดส่วนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละประเภทของการรับบริการ ตาม ตารางที่

ขั้นที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทประชากร	จำนวน (คน)	จำนวนสุ่ม (คน)
บ้านโนนเตาไห	767	91
บ้านทรายงาม	350	47
บ้านทรายเงิน	249	34
บ้านครองทรัพย์	230	31
บ้านทรายทอง	613	83
บ้านหนองแก	441	60
รวมทั้งหมด	2559	346

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลและแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามนี้เป็นคำถามปิดซึ่งกำหนดให้เลือกตอบและคำถามเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หมู่บ้าน และประเภทงานที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 4 ด้าน จำนวน 22 ข้อ

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 6 ข้อ |

มีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 Rating Scales) โดยมีเกณฑ์การวัดตามแบบ Likert (Likert Scale) ดังนี้

- | คะแนน | ความหมาย |
|---------|-----------------------|
| 5 คะแนน | มีความสำคัญมากที่สุด |
| 4 คะแนน | มีความสำคัญมาก |
| 3 คะแนน | มีความสำคัญปานกลาง |
| 2 คะแนน | มีความสำคัญน้อย |
| 1 คะแนน | มีความสำคัญน้อยที่สุด |

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีการของ Likert (Likert Scale)

2.1.2 สร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดทั้ง 4 ด้าน จำนวนทั้งหมด 22 ข้อ จำแนกเป็น

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 6 ข้อ |

2.1.3 เสนอร่างแบบสอบถามต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ พร้อมทั้งทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรง (Validity) ในด้าน เนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และ โครงสร้าง รวมทั้งการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับสิ่งที่ต้องการวิจัย (Item Objective Congruence: IOC) ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับสิ่งที่ต้องการวิจัย โดยการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องรวมทั้งฉบับเป็น .94 สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน มีรายนามดังนี้

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. นางสาวเกษรา พิชัยช่วง | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง |
| 2. ดร.เชิญชัย แสงทอง | ผู้อำนวยการกองการศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง |
| 3. นางจารุณี บุตรวงศ์ | หัวหน้าสำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง |

3.2 การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน ไปปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับทั้ง 30 ชุด หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 346 ฉบับ แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา รวมทั้งฉบับ เท่ากับ .886 สรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพทั้งในด้านความตรงและความเที่ยงอยู่ในระดับที่สูง คือมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม (ดูรายละเอียดสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือได้ที่ ภาคผนวก ค.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ประชาชนผู้มารับบริการกับพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 346 คน โดยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และให้ผู้ช่วยนักวิจัย

6 คน ช่วยเก็บรวบรวมให้ ระยะเวลาที่ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 2 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2563 ผู้ศึกษาได้รับข้อมูลกลับคืน 346 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของการเลือกกลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการคำนวณชุดค่าสถิติสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ (กลุ่มผู้เสียภาษี กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา และ กลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) ”

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ตอน ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบ ตาราง และ แผนภาพ ประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

เกณฑ์ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิตกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2548) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ระดับปฏิบัติ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ (กลุ่มผู้เสียภาษี กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา และ กลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) ข้อมูลที่นำมาวิจัยได้มาจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการสอบถามจาก ประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง จำนวน 346 คน

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ (กลุ่มผู้เสียภาษี กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา และ กลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตอนต่างๆ สรุปได้ดังตารางและภาพต่อไปนี้

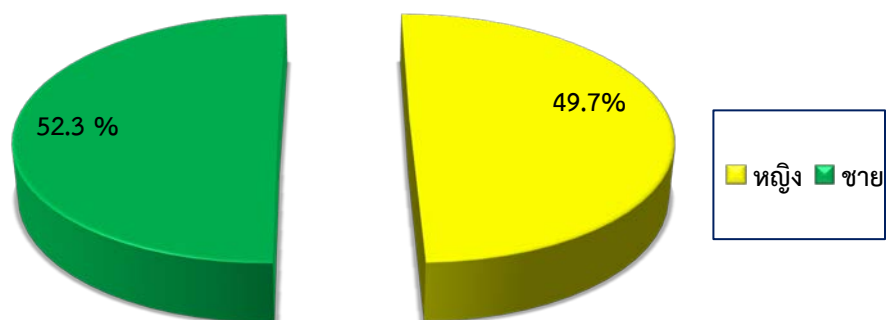
ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	172	49.7
ชาย	174	52.3
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 346 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.7 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.3



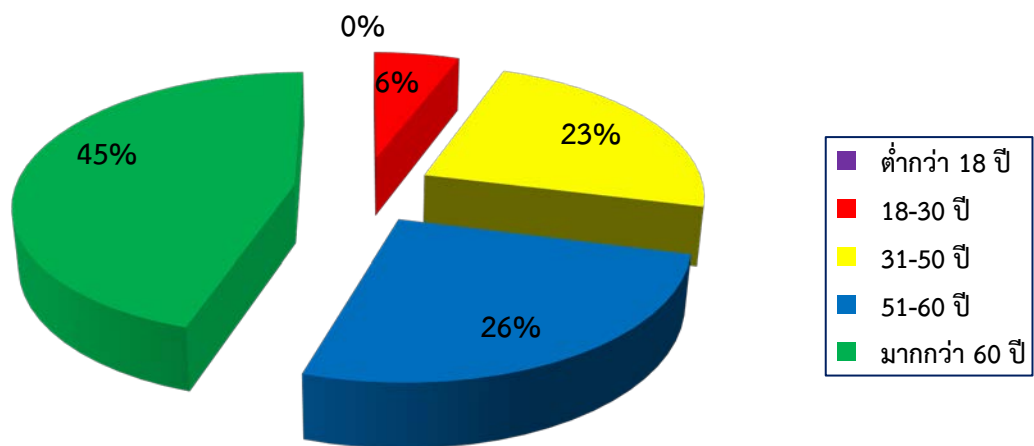
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18-30 ปี	20	5.8
31-50 ปี	80	23.1
51-60 ปี	90	26.0
มากกว่า 60 ปี	156	45.1
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 346 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี ร้อยละ 45.1 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และในช่วงต่ำกว่า 18 ปี ร้อยละ 0 เป็นอันดับสุดท้าย



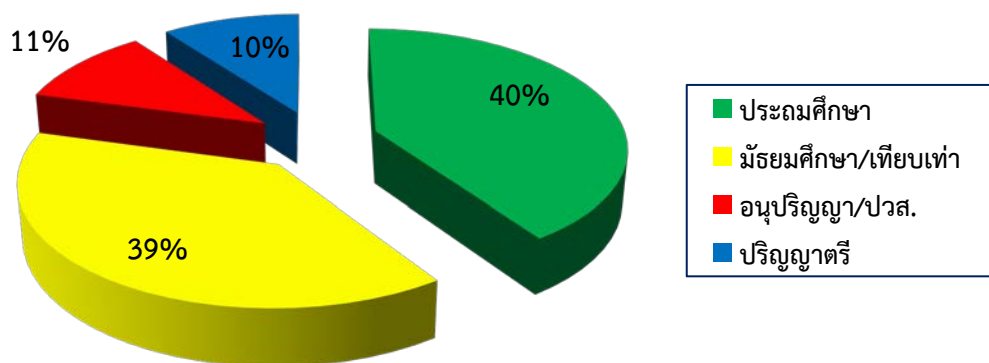
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	141	40.8
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	130	37.6
อนุปริญญา/ปวส.	45	13.0
ปริญญาตรี	29	8.4
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 346 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.8 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.3 เป็นอันดับสุดท้าย



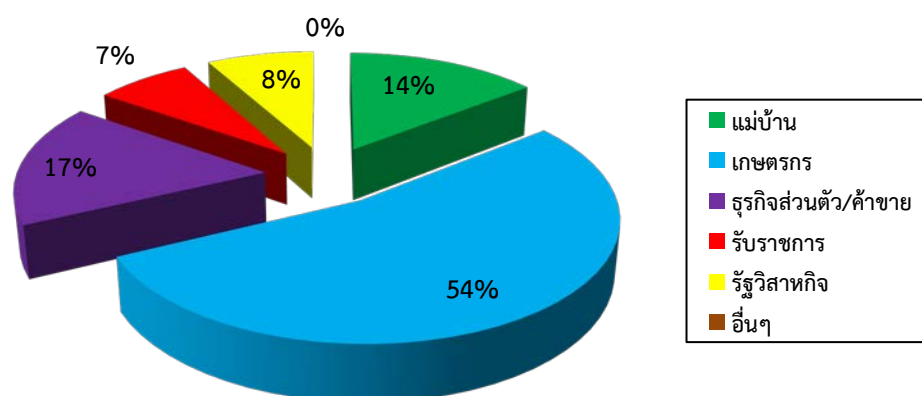
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	50	14.5
เกษตรกร	185	53.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	58	16.8
รับราชการ	25	7.2
รัฐวิสาหกิจ	28	8.1
อื่นๆ	0	0
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 346 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.8 และอื่นๆ ร้อยละ 0 เป็นอันดับสุดท้าย



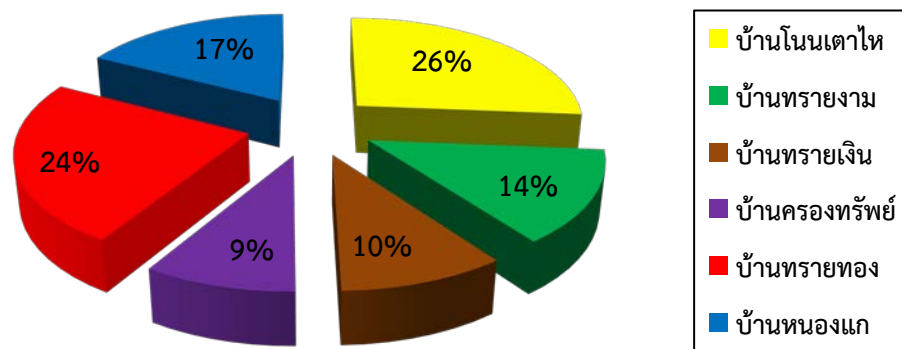
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านโนนเตาไห	91	26.3
บ้านทรายงาม	47	13.6
บ้านทรายเงิน	34	9.8
บ้านครองทรัพย์	31	9.0
บ้านทรายทอง	83	24.0
บ้านหนองแก	60	17.3
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 346 คน ส่วนใหญ่เป็นบ้านโนนเตาไห ร้อยละ 26.3 รองลงมา คือ บ้านทรายทอง คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอันดับสุดท้าย คือ บ้านครองทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 9.0



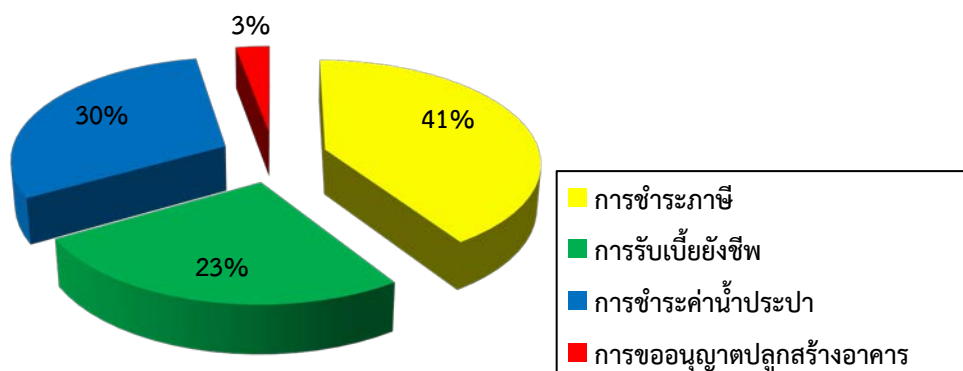
ภาพที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามหมู่บ้าน

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทงานที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทงานที่ขอรับบริการ

ประเภทงานที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การชำระภาษี	141	40.8
การรับเบี้ยยังชีพ	90	23.1
การชำระค่าน้ำประปา	105	30.3
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	10	2.9
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 346 คน ส่วนใหญ่คือ ประเภทการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา คือ ประเภทงานการชำระค่าน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 30.3 และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ 2.9 เป็นอันดับสุดท้าย



ภาพที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทงานที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปล ความหมาย
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและช่วงระยะเวลาในการให้บริการ	4.58	0.56	มากที่สุด
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	4.50	0.53	มากที่สุด
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.59	0.50	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	0.52	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ	4.57	0.52	มากที่สุด
6. ความถูกต้องในกระบวนการที่ให้บริการ	4.59	0.50	มากที่สุด
รวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.023	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ "มากที่สุด" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปล ความหมาย
1. มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง	4.54	0.50	มากที่สุด
2. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.58	0.50	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	4.54	0.50	มากที่สุด
4. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.57	0.50	มากที่สุด
รวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.002	มากที่สุด

จาก ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ "มากที่สุด" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปล ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาจา สุภาพ และเต็มใจให้บริการ	4.98	0.14	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม กันไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยินดีให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ ไม่ปล่อยให้ผู้มารับบริการรอนาน	4.74	0.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการให้บริการด้าน การเงิน	4.44	0.50	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม	4.47	0.50	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.133	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ "มากที่สุด"

เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด และจำนวน 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ **ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลความหมาย
1. การจัดที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.19	0.41	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	0.50	มาก
3. การจัดพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมแก่การให้บริการ	4.44	0.54	มาก
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.27	0.46	มาก
5. มีป้ายบอกตำแหน่ง และขั้นตอนการการให้บริการที่ชัดเจน	4.20	0.42	มาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่มาขอรับบริการ	4.99	0.08	มากที่สุด
รวมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.166	มาก

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ "มาก" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด และจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สรุปผลการศึกษา

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 93.21 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 91.31 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 90.66 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 94.80 และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 หรือร้อยละ 96.53 (ตารางที่ 12)

จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่มีจิตบริการที่ดีมาก ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ก็มีความถูกต้องและรวดเร็ว สำหรับด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทองจัดสถานที่ รวมทั้งความพร้อมของอุปกรณ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง แยกเป็นรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.023	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.002	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.133	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.166	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.56	0.167	มากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่อง โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อมูลที่นำมาวิจัยได้มาจาก แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากผู้มารับบริการ 4 ประเภท ก) กลุ่มผู้เสียภาษี จำนวน 141 คน ข) กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 90 คน ค) กลุ่มผู้ชำระค่าน้ำประปา จำนวน 105 คน และกลุ่มผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 10 คน รวมทั้งหมด 346 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้น โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เป็นแนวทาง หลังจากนั้นได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คนตรวจสอบความตรง (Validity) ในด้านเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และ โครงสร้าง ในขั้นต่อไปผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงแก้ไข และได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 346 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของการเลือกกลุ่ม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟารวมทั้งฉบับเป็น 0.945 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการพัฒนาคุณภาพทั้งในด้านความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) อยู่ในระดับสูงขึ้นไป (มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.80 ขึ้นไป ถือว่าเครื่องมืออยู่ในขั้นสูงหรือดีขึ้นไป) สามารถนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 346 ชุด ผู้วิจัยได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณแบบทางเดียว (One-Way Multivariate Analysis of Variance หรือ One-Way MANOVA) และ ทดสอบภายหลัง (Post Hoc.) เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.7 มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 45.1 ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.8 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 53.5 หมู่บ้านส่วนใหญ่คือบ้านโนนเตาไห ร้อยละ 26.3 และประเภทประเภทงานการชำระภาษี ร้อยละ 40.8

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์” โดยจำแนกพบว่า

2.1 ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ "มากที่สุด" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.2 ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ "มากที่สุด" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด และจำนวน 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.3 ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ "มากที่สุด" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด และจำนวน 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.4 ภาพรวมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ "มาก" เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด และจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนโดยตรงขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางดังต่อไปนี้

1.1 ผู้บริหารท้องถิ่นต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติไปตามระเบียบที่กำหนด โดยต้องให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ด้วย

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มจำนวนช่องให้บริการ

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำปรึกษาปัญหา หรือให้คำแนะนำสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพิ่มเติม นอกจากนั้นเพื่อเป็นการทำงานอย่างต่อเนื่อง ควรแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในระหว่างพักเที่ยงด้วยและจัดทำโครงการ อบต.เคลื่อนที่พบประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาการดำรงชีพ การรับเบี้ยยังชีพ การชำระค่าน้ำประปา และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และควรมีการบริการนอกสถานที่ ด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ครบตามกระบวนการงานที่มีการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2.2 ควรนำรูปแบบการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ไปศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแต่ละกอง/สำนัก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง แยกตามโครงสร้างของหน่วยงาน แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2542). **ทิศทางท้องถิ่นไทยกฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.**

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์เนศ พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศ**

เปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ.

2542. (2542) กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. "สรุปข้อมูล อบท. ทั่วประเทศ." [ออนไลน์]. เข้าถึงได้

จาก: <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> 2557. สืบค้น 10 กันยายน 2561.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง สำหรับการสละเวลาที่มีค่า โดยให้ความร่วมมือในการตอบคำถามของการวิจัยในครั้งนี้ คำตอบของท่านจะใช้สำหรับการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการนำข้อมูลไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล และผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง ในปีต่อไป

งานนโยบายและแผน สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. หญิง ☐ 2. ชาย
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 2. 18 - 30 ปี
☐ 3. 31 - 50 ปี ☐ 4. 51 - 60 ปี
☐ 5. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3. อนุปริญญา/ปวส. ☐ 4. ปริญญาตรี
☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ 1. เกษตรกร ☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 3. รับราชการ ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. พนักงานบริษัท/เอกชน ☐ 6. อื่นๆ (ระบุ).....
5. หมู่บ้าน ☐ 1. บ้านโนนเตาไห ☐ 2. บ้านทรายงาม
☐ 3. บ้านทรายเงิน ☐ 4. บ้านครองทรัพย์
☐ 5. บ้านทรายทอง ☐ 6. บ้านหนองแก
6. ประเภทงานที่ขอรับบริการ
☐ 1. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค
☐ 3. ด้านการศึกษา
☐ 4. ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
☐ 5. ด้านสาธารณสุข
☐ 6. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

(มีต่อด้านหลัง)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
โดย

ใช้เกณฑ์การพิจารณาในแต่ละช่องที่มีความหมายดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและช่วงระยะเวลาในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเหมาะสมของขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ					
6. ความถูกต้องในกระบวนการที่ให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง					
8. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
9. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
10. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาจาสุภาพ และเต็มใจให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
13. เจ้าหน้าที่ยินดีให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่ปล่อยให้ผู้มารับบริการรอนาน					
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการให้บริการด้านการเงิน					
16. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. การจัดที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
18. สถานที่ให้บริการสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
19. การจัดพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมแก่การให้บริการ					
20. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
21. มีป้ายบอกตำแหน่ง และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
22. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่มาขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก ข.
แบบตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับเป้าหมาย (IOC)
ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับเป้าหมาย (IOC)
ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการขอความคิดเห็น	ค่าความสอดคล้องของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ (R)			ผลรวม (R)	ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3			
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและช่วง ระยะเวลาในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	+1	0	+1	+2	0.6	ใช้ได้
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
5. ความเหมาะสมของขั้นตอนในการติดต่อ ขอรับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
6. ความถูกต้องในกระบวนการที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
7. มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง	0	+1	+1	+2	0.6	ใช้ได้
8. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	0	+1	+1	+2	0.6	ใช้ได้
9. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
10. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยาจาสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
13. เจ้าหน้าที่ยินดีให้ความรู้และคำแนะนำแก่ ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
14. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่ปล่อยให้ผู้มา รับบริการรอนาน	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการ ให้บริการด้านการเงิน	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
16. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
17. การจัดที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับผู้มารับ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้

รายการขอความคิดเห็น	ค่าความสอดคล้องของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ (R)			ผลรวม (R)	ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3			
บริการ						
18. สถานที่ให้บริการสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
19. การจัดพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมแก่การให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
20. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
21. มีป้ายบอกตำแหน่ง และขั้นตอนการการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้
22. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่มาขอรับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.0	ใช้ได้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC} &= \frac{20.8}{22} \\ &= 0.95 \end{aligned}$$

สรุปผลแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ = 0.95 แปลผลว่า **ใช้ได้**

ภาคผนวก ค.
สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา เมื่อนำไปลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน
และสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้หมด 400 คน

ลองใช้ (Tryout)			หลังเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว		
N	N of Items	Cronbach's Alpha	N	N of Items	Cronbach's Alpha
30	22	0.910	400	22	0.886

Each Category after Completing Data Collection (400 subjects)

Categories	N	N of Items	Cronbach's Alpha
สภาพและปัญหาการปฏิบัติงาน			
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	400	6	0.599
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	400	4	0.763
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	400	6	0.900
5. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	400	6	0.570
รวมทั้งฉบับ	400	22	0.886

ภาคผนวก ง.

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	อรกัญญา พลลา
วัน เดือน ปี เกิด	5 มกราคม 2521
ภูมิลำเนา	อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	14 หมู่ที่ 1 บ้านเดชอุดม ตำบลพิมูล อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา การบัญชี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2555	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) กลุ่มวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น