



องค์การบริหารส่วนตำบลสังคน



มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Khon Kaen University

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสังคน ประจำปีงบประมาณ 2564

จัดทำโดย

คณะสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

สนับสนุนงบประมาณโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคน

2564

คำนำ

การให้บริการแก่ประชาชนนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ก็เพื่อการส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในชุมชนที่หน่วยงานภาครัฐนั้นดูแล แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินโครงการ หรือแม้แต่การให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ที่ได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้นในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากการใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถที่จะสะท้อนออกมาให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยแสดงให้เห็นทราบจากระดับของความพึงพอใจจากประชาชนที่ได้เข้ามาใช้บริการ อย่างไรก็ตามการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐนั้นภาครัฐมีอาจที่จะทำการประเมินได้ด้วยตัวขององค์กรเอง ด้วยเหตุที่ว่าผลหลักของความเป็นธรรมชาติในด้านความโปร่งใส ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องให้หน่วยงานภายนอกที่เป็นตัวกลางคือ คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ได้เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการในการจัดทำประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยผลการประเมินที่ได้รับจะได้นำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสังคมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

คณะผู้ประเมิน

2564

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการและรวมถึงโครงการต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้มีการจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ 2564 โดยการจัดเก็บข้อมูลจากการแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจากการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 343 คน ผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานร้อยละ 95.91 โดยทั้งนี้สิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจะต้องให้ความสำคัญก็คือการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการในมิติต่างๆ ให้ครอบคลุมแก่ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ปกครอง ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดการพัฒนาในคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

สารบัญเรื่อง

	หน้า
ก	
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญ	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	3
1. ข้อมูลทั่วไป	3
2. ด้านการเมือง/การปกครอง	5
3. ประชากร	7
4. สภาพทางสังคม	7
5. ระบบบริการพื้นฐาน	11
6. ระบบเศรษฐกิจ	12
7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	14
8. ทรัพยากรธรรมชาติ	15
9. อื่นๆ	16
บทที่ 3 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	19
1. ทฤษฎีความพึงพอใจ	19
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	24

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย	28
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564	36
3. ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทางขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564	50
4. บทสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการโดยรวม ประจำปีงบประมาณ 2564	54
บทที่ 6 สรุป และข้อเสนอแนะ	55
1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564	55
2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	57
บรรณานุกรม	59

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 รายชื่อหมู่บ้าน และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	3
ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	6
ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากร และหลังคาเรือนจำแนกตามหมู่บ้านในเขตปกครองของ อบต.สังคม	7
ตารางที่ 2.4 จำนวนหน่วยงานด้านการศึกษาในเขต อบต.สังคม	8
ตารางที่ 2.5 สถานการณ์ด้านปัญหาสุขภาพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	9
ตารางที่ 4.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเป็นกลุ่ม	29
ตารางที่ 4.2 เกณฑ์ความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ และ โครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	30
ตารางที่ 5.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	34
ตารางที่ 5.2 ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ 2563	37
ตารางที่ 5.3 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านสาธารณะสุข ปีงบประมาณ 2564เทียบกับปี งบประมาณที่ผ่านมา	39
ตารางที่ 5.4 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา	42
ตารางที่ 5.5 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านการศึกษาปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีงบประมาณ ที่ผ่านมา	45
ตารางที่ 5.6 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2564 เทียบกับ ปีงบประมาณที่ผ่านมา	48
ตารางที่ 5.7 ความพึงพอใจในการดำเนิน โครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา	50
ตารางที่ 5.8 ความพึงพอใจในการดำเนิน โครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้น ทางปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีที่ผ่านมา	52
ตารางที่ 5.9 ผลการปฏิบัติงานโดยรวมในการให้บริการ และการดำเนิน โครงการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ 2564เทียบกับปีที่ผ่านมา	54

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 5.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
แผนภาพที่ 5.2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	33
แผนภาพที่ 5.3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	34
แผนภาพที่ 5.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	35
แผนภาพที่ 5.5 งานด้านสาธารณสุข	38
แผนภาพที่ 5.6 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	41
แผนภาพที่ 5.7 งานด้านการศึกษา	44
แผนภาพที่ 5.8 งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	47
แผนภาพที่ 5.9 โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง	51

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มา และความสำคัญ

การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจของรัฐ ตามแนวทางในการบริหารงานของรัฐ เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการในแต่ละท้องถิ่น อาศัยความตามอำนาจของรัฐธรรมนูญ นับแต่ปีพ.ศ. 2550 ว่าด้วยการให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้อิสระกับการปกครองตนเองในแต่ละท้องถิ่น โดยเล็งเห็นให้ในแต่ละท้องถิ่นมีสิทธิในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง อาทิ การบริหารกำลังคน การงบประมาณ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางของแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งวิธีการพัฒนาระบบราชการสู่การบริหารราชการที่ผ่านมามีกำหนดนโยบายในการพัฒนาของระบบราชการจากเดิมที่ใช้แนวทางปฏิบัติราชการแบบบนลงล่างนั้น อาจจะก่อให้เกิดการขาดการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นจึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีในการปฏิบัติโดยเริ่มจากระดับล่างขึ้นไป ทั้งนี้ก็เพื่อให้คนในพื้นที่ได้มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถที่จะหาข้อสรุปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

ตามนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรส่วนท้องถิ่นต้องรับการประเมินการบริหารจัดการของแต่ละท้องถิ่น ในส่วนของจังหวัดหนองคายก็ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับกระทรวงมหาดไทย โดยตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดหนองคายนับแต่ปี พ.ศ. 2558 นั้น ได้กำหนดการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ส่วนที่ 1 แบ่งออกเป็น 4 มิติ ประกอบด้วย มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดด้านผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์จังหวัด โดยเลือกโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยมีขอบข่ายในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการในเรื่องของผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ซึ่งประกอบด้วยงาน 6 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้ หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ นอกจากนี้ยังรวมถึงระดับความสำเร็จของโครงการดีเด่นตาม

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี คือ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้บรรลุวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความสำเร็จของโครงการในด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นเอกสารประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ก็นำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.1 เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564
- 1.2 เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการดีเด่น ประจำปีงบประมาณ 2564
- 1.3 เพื่อทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.1 เป็นเอกสารประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
- 1.2 นำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนโครงการ หรือปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมในปีงบประมาณถัดไป

4. นิยามศัพท์

- 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
- 1.2 พื้นที่บริการ หมายถึง พื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
- 1.3 ปีงบประมาณ หมายถึง ปีงบประมาณ 2564
- 1.4 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

บทที่ 2

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน หรือชุมชน หรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม โดยตำบลสังคม ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.1 รายชื่อหมู่บ้าน และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านสังคม	นางสาวกาญจนา แก้วพิมพ์
2	บ้านสังคม	นายวิชัย ลาอ่อน
3	บ้านผาแดง	นายวิรัช บุตรเสรีชัย
4	บ้านแก้งใหม่	นายนิยมศักดิ์ ศรีเสน
5	บ้านน้ำไพร	นายสังข์ทอง สิงห์คิด
6	บ้านม่วงน้ำไพร	นายอนอม เนาว์แก้งใหม่
7	บ้านฟ้าประทาน	นายทองพุด การะภักดี

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ตั้งอยู่ ณ บ้านผาแดง เลขที่ 55 หมู่ที่ 3 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย 43160

หมายเลขโทรศัพท์ 0-4241-4712 หมายเลขโทรสาร 0-4244-1327

เว็บไซต์ WWW.Sangkhom-sao.com อีเมลล์ Sangkhom_sub@hotmail.com

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม เป็นพื้นที่ราบสูง สลับภูเขา มีทรัพยากรป่าไม้และดินที่อุดมสมบูรณ์ เหมาะแก่การเพาะปลูก พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ยางพารา ถั่วลิสง ฯ และมีพื้นที่บางส่วนติดกับแม่น้ำโขงเหมาะสำหรับการประมง มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแรง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมี

ถูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 34 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1 - 2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75 % ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค ที่สำคัญคือแม่น้ำโขงซึ่งไหลผ่านสามหมู่บ้านและมีแหล่งน้ำประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

- ห้วยสังคม บ้านสังคม หมู่ที่ 2
- อ่างเก็บน้ำห้วยน้ำไพร บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5
- ห้วยนุ่น บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5
- ฝายหลวง บ้านม่วงน้ำไพร หมู่ที่ 6
- ฝายหลวง บ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7

1.6 ลักษณะของไม้ และป่าไม้

มีศูนย์คุ้มครองพันธุ์พืชป่า จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ที่ บ้านม่วงน้ำไพร หมู่ที่ 6 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย สภาพป่าไม้ยังมีความอุดมสมบูรณ์

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม มีทั้งหมด 7 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านก็จะมีกรรมการหมู่บ้านกลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรี ประชาชนชาวบ้าน หมอคน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม 1,798 คน จากผลการประชุมทุกครั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบลสังคม นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม พนักงานข้าราชการ อสม. และกลุ่มสตรี โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมให้เจริญเท่าเทียมกับ อบต.อื่นๆ และ อบต.สังคมมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ตั้งอยู่ทางทิศเหนือ ของที่ว่าการอำเภอสังคมไปตามทางหลวงหมายเลข 211 (หนองคาย – เมืองเลย) ห่างจากที่ว่าการอำเภอสังคม ถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดหนองคายประมาณ 95 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกันดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศใต้	ติดต่อกับ	พื้นที่ตำบลโนนทอง อำเภอนาหวง จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	พื้นที่เทศบาลตำบลสังคม ตำบลแก้งไก่อ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	พื้นที่ตำบลบ้านม่วง ตำบลนาจั่ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีพื้นที่รวมทั้งหมด 70 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 43,750 ไร่

2.2 การเลือกตั้ง

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวนประชากร			จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		
				ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสังคม	1	11	26	15	41	18	14	32
2	บ้านสังคม	2	45	58	52	110	48	38	86
3	บ้านผาแดง	3	74	119	121	240	87	92	179
4	บ้านแก้งใหม่	4	145	273	261	534	211	192	403
5	บ้านน้ำไพร	5	128	225	204	429	157	151	308
6	บ้านม่วงน้ำไพร	6	92	148	134	282	108	93	201
7	บ้านฟ้าประทาน	7	230	375	382	757	268	268	536
รวมทั้งสิ้น		7	725	1,224	1,169	2,393	897	848	1,745

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมส่วนใหญ่สนใจร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตตำบลสังคมยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน อบต. เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมหมู่บ้านในการจัดแผนพัฒนาท้องถิ่น ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2555)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี จำนวน 2,748 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี จำนวน 1,798 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี จำนวน 1,717 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากร และหลังคาเรือนจำแนกตามหมู่บ้านในเขตปกครองของอบต.สังคม

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร		
				ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสังคม	1	11	26	15	51
2	บ้านสังคม	2	45	58	52	110
3	บ้านผาแดง	3	74	119	121	240
4	บ้านแก้งใหม่	4	145	273	261	534
5	บ้านน้ำไพร	5	128	225	204	429
6	บ้านม่วงน้ำไพร	6	92	148	134	282
7	บ้านฟ้าประทาน	7	230	375	382	575
รวมทั้งสิ้น		7	725	1,224	1,169	2,393

4. สภาพทางสังคม

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 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

ตารางที่ 2.4 จำนวนหน่วยงานด้านการศึกษาในเขตอบต. สังกศ

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหาร ส่วนตำบลสังศ
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแก้งใหม่ หมู่ที่ 4		1 แห่ง
- จำนวนเด็กเล็ก		26 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		2 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7		1 แห่ง
- จำนวนเด็กเล็ก		35 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		2 คน
3. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล สังศ	1 แห่ง	
3.1 โรงเรียนบ้านแก้งใหม่	6 คน	
- จำนวนครู	74 คน	
- จำนวนนักเรียน	1 แห่ง	
3.2 โรงเรียนบ้านฟ้าประทาน	6 คน	
- จำนวนครู	69 คน	
- จำนวนนักเรียน		

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในตำบลสังศ ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลสังศและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การ

บริหารส่วนตำบลสังคมพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพพระดัมตำบล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 1 แห่ง

(2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ (อำเภอสังคม)

ตารางที่ 2.5 สถานการณ์ด้านปัญหาสุขภาพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

ลำดับที่	โรคที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
1	โรคอุจจาระร่วง	75	-
2	โรกระบบทางเดินอาหาร อาหารเป็นพิษ	3	-
3	โรคไข้เลือดออก	6	-
4	โรคปอดบวม	-	-
5	โรคตาแดง	10	-
6	โรคคางทูม	-	-
7	โรคสงสัยหูดับ	-	-
8	โรคหนองใน	-	-
9	โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ	2,872	-
10	โรคมือเท้าปาก	3	-
11	โรคอีสุกอีใส	4	-

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาเกิดจากข้อมูลที่สำรวจพบว่า มีบางครัวเรือน ที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะตั้งแต่บ้านผาแดง หมู่ที่ 3 บ้านแก้งใหม่ หมู่ที่ 4 บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5 ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุด

บริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังใจจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม พื้นที่ส่วนใหญ่ติดกับแม่น้ำโขง ทำให้มีการลักลอบนำเข้ายาเสพติดจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นประจำ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอสังคมได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมทราบนั้นพบว่าในตำบลสังคมมีผู้ที่ติดยาเสพติดเป็นจำนวนหนึ่งแต่ยังไม่ถึงขั้นร้ายแรง และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมสามารถทำได้ เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ขาดไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังเป็นเขตป่าสงวน ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 211 สายหนองคาย – เมืองเลย

2. ถนน

ถนนลาดยางในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำนวน 1 สาย
สายผาแดง-นาบอน ระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร

ถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม จำนวน 30 สาย

สภาพถนนคอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

แอสฟัลต์ติก จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหากับหมู่บ้าน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

(1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 725 หลังคาเรือน

(2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 75 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

5.3 การประปา

การประปาส่วนมากให้บริการจากการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอศรีเชียงใหม่ และมีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมเองตั้งอยู่ที่บ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7 สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหาน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้หมู่บ้านได้ การแก้ปัญหา คือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 725 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม 1 แห่ง
- (3) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 500 – 550 ลบ.ม. ต่อวัน
- (4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากสระน้ำใหญ่ประจำหมู่บ้าน (/)

5.4 โทรศัพท์

- | | | | |
|--|-------|----|---------|
| (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ | จำนวน | 11 | หมายเลข |
| (2) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล | จำนวน | 55 | หมายเลข |
| (3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน | จำนวน | 1 | ชุมสาย |
| (4) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน | 1 | แห่ง |
| (5) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม | | | |

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ถั่วเขียว ข้าวสุบ มันสำปะหลัง ดังนี้

- | | | | |
|--------------------|--------|----|------------------------|
| - อาชีพเกษตรกรรม | ร้อยละ | 80 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพเลี้ยงสัตว์ | ร้อยละ | 1 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพรับจ้าง | ร้อยละ | 10 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพค้าขาย | ร้อยละ | 9 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |

6.2 การประมง

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม มีวิถีชีวิตผูกพันอยู่กับแม่น้ำโขง การประมงส่วนใหญ่อาศัยแม่น้ำโขงเป็นหลัก เป็นทั้งอาชีพหลักและรายได้เสริมให้กับครอบครัว

6.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลัก และอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โกล สุนัข กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	455	ตัว	กระบือ	125	ตัว	สุนัข	60	ตัว
เป็ด	521	ตัว	ไก่	115	ตัว	อื่นๆ	815	ตัว

6.4 การบริการ

รีสอร์ท	1	แห่ง
ปั๊มน้ำมัน	1	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมมีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติได้แก่ศูนย์คุ้มครองพันธุ์พืชป่า จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ที่ บ้านม่วงน้ำไพร หมู่ที่ 6 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย น้ำตกเขาเต่าตั้งอยู่ที่ บ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7 จุดชมวิวน้ำผาแดง ตั้งอยู่ที่ บ้านผาแดง หมู่ที่ 3 และได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานแข่งขันเรือยาว ประเพณีชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีฯ

6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 4 แห่ง
- จำนวนกิจการไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ร้านค้าต่าง ๆ	15	แห่ง
ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์และเครื่องมือทางการเกษตร	4	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 7 กลุ่ม

1. กลุ่มผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูป
2. กลุ่มทำดอกไม้จันทน์
3. กลุ่มทำไม้กวาด และน้ำปลา
4. กลุ่มทำเบอเกอร์ผลไม้

5.กลุ่มปลูกข้าวโพด

6.กลุ่มปลูกมันสำปะหลัง

7.กลุ่มปลูกยางพารา

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตตำบลสังคมส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีจำนวนวัด 10 แห่ง

(1) วัดสระประทุม ตั้งอยู่ที่ บ้านสังคม หมู่ที่ 2 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด

หนองคาย

(2) วัดป่าศรีวิไล ตั้งอยู่ที่ บ้านสังคม หมู่ที่ 2 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

(3) วัดศรีชมชื่น ตั้งอยู่ที่ บ้านผาแดง หมู่ที่ 3 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

(4) วัดลำภูบังบาด ตั้งอยู่ที่ บ้านแก่งใหม่ หมู่ที่ 4 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด

หนองคาย

(5) วัดป่าแก่งใหม่ ตั้งอยู่ที่ บ้านแก่งใหม่ หมู่ที่ 4 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด

หนองคาย

(6) วัดศรีสว่างอารมณ์ ตั้งอยู่ที่ บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด

หนองคาย

(7) วัดอุบมุง ตั้งอยู่ที่ บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

(8) วัดโนนศรีสว่าง ตั้งอยู่ที่ บ้านม่วงน้ำไพร หมู่ที่ 6 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัด

หนองคาย

(9) วัดบ้านฟ้าประทาน ตั้งอยู่ที่ บ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7 ตำบลสังคม อำเภอสังคม

จังหวัดหนองคาย

(10) วัดป่าฟ้าประทาน ตั้งอยู่ที่ บ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7 ตำบลสังคม อำเภอสังคม
จังหวัดหนองคาย

7.2 ประเพณี และงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ เดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ เดือน เมษายน
- ประเพณีแข่งขันเรือยาวประเพณีชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เดือน กันยายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา เดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีเทศกาลงานกล้วยน้ำว้า เดือน ธันวาคม

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลสังคมได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติตามลำแม่น้ำโขง

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือน และเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ สำหรับของฝากที่ขึ้นชื่อ ได้แก่ กล้วยตาก

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำโขง ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา

ข้อมูลแหล่งน้ำ

- ห้วยสังคม บ้านสังคม หมู่ที่ 2
- อ่างเก็บน้ำห้วยน้ำไพร บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5
- ห้วยนุ่น บ้านน้ำไพร หมู่ที่ 5
- ฝายหลวง บ้านม่วงน้ำไพร หมู่ที่ 6
- ฝายหลวง บ้านฟ้าประทาน หมู่ที่ 7

8.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังมีความสมบูรณ์และมีศูนย์คุ้มครองพันธุ์พืชป่า จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ที่ บ้านม่วงน้ำไพร หมู่ที่ 6 ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

8.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบสูง สลับภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ตำบลสังคม ส่วนมากเป็นพื้นที่เหมาะสำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ดันไม้ ยังอุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะแหล่งน้ำ เพราะมีแม่น้ำโขงไหลผ่าน

ประชาชนในพื้นที่สามารถทำการเกษตรได้ทั้งปี และมีอาชีพเสริมคือการจับปลาในแม่น้ำโขงเป็นอาหาร และจำหน่ายทั้งสด และตากแห้ง สามารถเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัวอีกทางหนึ่ง

9. อื่น ๆ

9.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยมอบหมายให้คณะสังคมศาสตร์บูรณาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ครึ่งเรือนโดยส่วนใหญ่จะมีรายรับเฉลี่ยของครอบครัวอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท/เดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.06 รองลงมาจะมีรายรับเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.97 มีรายรับเฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.61 และอีกร้อยละ 4.36 จะมีรายรับเฉลี่ยอยู่ที่ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน

ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข

การแก้ไขปัญหา

- ส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจนในชุมชน

9.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูล กชข. 2 ค. ประจำปี 2559

ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอสังคม ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล กชข. 2 ค. ประจำปี 2559 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจสามารถสรุปตามตัวชี้วัดได้ ดังนี้

ตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1 = มีปัญหามาก

2 = มีปัญหาปานกลาง

3 = มีปัญหาน้อย/ไม่มีปัญหา

ทั้งนี้ จะนำข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดที่ได้ คะแนน 1 มาพิจารณา ดังนี้

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านผาแดง)

1) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การได้รับความคุ้มครองทางสังคม

2) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านแก่งใหม่)

1) ด้านสุขภาพ และอนามัย

- การกีฬา

2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเรียนรู้โดยชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านน้ำไพร)

1) ด้านสุขภาพ และอนามัย

- การกีฬา

2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านม่วงน้ำไพร)

1) ด้านความรู้และการศึกษา

- การได้รับการศึกษา

2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านฟ้าประทาน)

1) ด้านสุขภาพ และอนามัย

- การกีฬา

2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน

- คุณภาพน้ำ

9.3 การแก้ไขปัญหา

1) สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น อำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ผู้นำชุมชน ร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข

2) อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

3) ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อผลผลิตที่ดีให้เป็นโอกาส

4) ร่วมมือกับสาธารณสุข โรงพยาบาล โรงเรียน ส่งเสริม รณรงค์ ป้องกัน สุขภาพ และอนามัยของประชาชน ส่งเสริม จัดกิจกรรมการกีฬาในชุมชน

5) ส่งเสริม สนับสนุน เปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ

บทที่ 3

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีแนวคิดพื้นฐานอยู่ภายใต้ทฤษฎีความพึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง จึงได้ทำการรวบรวมและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจ เป็นหนึ่งในหลายๆ หัวข้อซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจ และได้นำเสนอความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ ซึ่งสามารถรวบรวมไว้ดังนี้

ในปี 1958 Morse ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจว่า คือ สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้ลดน้อยลง โดย Morse ยังเชื่อว่า ความเครียด คือสาเหตุแห่งความไม่พอใจ เพราะเกิดจากความต้องการของมนุษย์ หากความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนองก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจขึ้น ต่อมาในปี 1964 Vroom ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจว่า ทั้งสองสิ่งนี้สามารถใช้ทดแทนกันได้ เพราะ Vroom เห็นว่าสิ่งเหล่านั้นต่างเป็นผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปร่วมในสิ่งที่บำบัดความต้องการ โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า ทัศนคติทางบวกย่อมแสดงถึงความพึงพอใจ และทัศนคติทางลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งที่บำบัดความต้องการและในปี 1973 Wolman ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมุมมองที่ต่างไปโดยมองว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ในปีเดียวกันนั้นเอง (1973) Shelley ได้นำเสนอทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของ มนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความ พึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดง

ออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวก แบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulating) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควร จัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

ด้านนักวิชาการในประเทศไทยก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้เช่นกัน อาทิ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง พอใจ ชอบใจ ขณะเดียวกัน ในปี 2535 ชรีณี เดชจินดา ก็ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือตอบภัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง และหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้ความพึงพอใจลดลงนอกจากนี้ในปี 2539 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการรับบริการของลูกค้า ว่าเป็นระดับความรู้สึกของ ผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จากงานการศึกษาของ Morse ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ จึงจำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการ และทำให้พบว่าในปี 1943 Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้นำเสนอ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดยถูกสร้างภายใต้สมมุติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ความต้องการดังกล่าวจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์แสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ

และเมื่อความต้องการเหล่านั้นถูกบัพัด ก็จะไม่เหลืออิทธิพลที่จะทำให้มนุษย์ต้องการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นอีกต่อไป

2. มนุษย์มีความต้องการที่เป็นลำดับขั้นโดยเริ่มจากในระดับต่ำไปหาระดับสูง โดยเมื่อมนุษย์ได้รับการบัพัดความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะเกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองในความต้องการระดับสูงต่อไป ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) มีลักษณะเป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด อาทิเช่น ความต้องการทางด้านอาหาร น้ำ ยารักษาโรค หรือที่อยู่อาศัย

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) มีลักษณะเป็นความต้องการเพื่อป้องกันตนจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งกับร่างกาย ครอบครัว สังคม เศรษฐกิจ ตลอดจนความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่มักจะสร้างแรงจูงใจหรือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในการอยู่ร่วมกัน การได้รับความยอมรับ หรือการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการในขั้นนี้ จะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจในตัวเอง ไม่ว่าจะเป็น ด้านความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวเอง ทำให้อยากได้รับความสรรเสริญทั้งตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) เป็นลำดับขั้นสูงสุดของความต้องการของมนุษย์ ความต้องการในลักษณะดังกล่าว มักจะอยู่ในรูปแบบ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จสูงสุดตามทัศนะของตน

นอกจากลักษณะของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow แล้ว ยังสามารถตั้งข้อสังเกตได้ ได้ตามหลักการ 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) เนื่องจากความขาดตกบกพร่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมบางด้าน ผู้ที่เกิดความขาดตกบกพร่องกลับพึงพอใจเพียงสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ และยอมรับในความขาดแคลนเหล่านั้น โดยมองว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) จากแนวคิดของ Maslow จะพบว่า ความต้องการจะต้องการการตอบสนองไปตามลำดับ จากระดับที่ต่ำไปยังระดับที่สูงกว่า โดยความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะได้รับการบัพัดต่อเมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่านั้น

ได้รับการบำบัดจนกระทั่งถึงระดับที่พอใจแล้ว สำหรับความต้องการที่ยังไม่ได้รับการบำบัดนั้นจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกขาดแคลนและมนุษย์จะต้องแสวงหาหนทางเพื่อจะบำบัดความต้องการเหล่านั้นให้ได้ เว้นแต่จะเกิดอุปสรรคขึ้น จนทำให้เกิดความท้อ และหยุดแสวงหาทางบำบัดความต้องการเหล่านั้น หรือแก้ปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้น จนสามารถบำบัดความต้องการ ณ ระดับนั้น ๆ จนเกิดความพึงพอใจ และแสวงหาทางบำบัดความต้องการในขั้นต่อไปในที่สุด

นอกจากปัจจัยด้านความต้องการแล้ว ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังเช่น ในปี 1972 บาร์นาร์ด (Barnard) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดย การได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดง อุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงาน ความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

ขณะเดียวกัน แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจก็ได้ถูกเสนอโดย นักวิชาการในประเทศเช่นกัน อาทิ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบการ แสดงออกของผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ กับความคาดหวังจากการที่จะได้รับบริการและการนำเสนอการบริการเหล่านั้น ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ และ สถานการณ์ในระหว่างการได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่ง ได้แก่

1. ผลិតภัณฑ์บริการ สำหรับการบริการนั้นผู้รับบริการจะต้องได้รับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงให้ผู้รับบริการทราบถึงความเอาใจใส่ จริงใจ และสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์เหล่านั้นที่กำลังจะส่งถึงผู้รับ

2. ราคาค่าบริการ นอกจากคุณค่าของผลิตภัณฑ์ สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการจะประเมินคือความประทับใจที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์โดยเปรียบเทียบกับระดับราคา โดยหากผู้ให้บริการได้มีการกำหนดราคาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และต้นทุน จะสามารถสร้างความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการควรจะหาสถานที่ที่เหมาะสมแก่การให้บริการ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และมีขนาดพอเหมาะสำหรับการให้บริการในทุกๆด้าน อาทิ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม ตลอดจนการมีสถานที่จอดรถ หรือการบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ เพื่อประกอบการประเมิน และตัดสินใจในการใช้บริการ

5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจในบทบาทของตนต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยผ่านการดำเนินงานอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ ด้วยจิตสำนึกรักในงานบริการ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ควรจะทำการตกแต่งอาคาร สถานที่ ให้สวยงามและเหมาะสมต่องานบริการ เพื่อสื่อถึงภาพลักษณ์ที่ดี และแสดงถึงความเอาใจใส่ต่องานบริการของผู้ให้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ต้องมีลักษณะที่มุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การจัดการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

จากความหมาย ลักษณะ ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้มีแนวคิดที่จะทำการวัดหรือประเมินความพึงพอใจ โดยในปี 1985 (Hinshaw and Atwood, 1987) ได้ให้แนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็น ระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริงซึ่งต่อมาอีก 10 ปี โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earl) ได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า จะสามารถทำให้ทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ และจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยเขามองว่านั่นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และควรเข้าใจในความต้องการตลอดจนปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ นั่นเองทำให้ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

จากความเบื่งตัน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งต่าง ๆ ที่ช่วงลดความตึงเครียด ซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ โดยความพึงพอใจเองมีลักษณะเป็นทัศนคติ ความคิด หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ผลสำเร็จตามความต้องการ

หากแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ จะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความสุข หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกในลักษณะนี้เองคือ ความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางลบ ซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ หรือความไม่พอใจ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนี้เองสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการบำบัดความต้องการในระดับต่าง ๆ จากระดับต่ำ ไปยังระดับสูงกว่า อันได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการด้านสังคม ความต้องการจะมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยสามารถแบ่งได้เป็น ทั้งด้านผู้ปฏิบัติการ และผู้รับบริการ โดยปัจจัยในด้านผู้ปฏิบัติการ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคลากรในการแสดงความสามารถ สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานในชีวิตประจำวัน สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม และความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี ขณะที่ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านผู้รับบริการ ได้แก่ ผลลัพธ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ตัวผู้ให้บริการเอง สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

การประเมินความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นการประเมินซึ่งเกิดขึ้นโดยทั่วไป ซึ่งนับเป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานในด้านผลลัพธ์ของหลายๆ องค์กร ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และยังทำให้ผู้ให้บริการได้ทราบถึงความต้องการ และปัญหาของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

2.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาของ นคร นันทิ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนของ อบต. ปลูกแดง อ.ปลูกแดง จ.ระยอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านการศึกษา และด้านสวัสดิการสังคม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณิต แี่ยมกลาง (2550) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก กิ่งอำเภอ

เมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมแล้วความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ใน ระดับมาก โดยการดำเนินงานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข รองลงมาคือด้านสังคม สงเคราะห์ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขณะเดียวกันผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ การสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ของ มานิตย์ กาตหมายดี (2550) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ก่อสร้างของส่วนโยธา มากที่สุด รองลงมาคือภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ และต่อมาคือภารกิจด้าน งานนโยบายสำนักงานปลัด โดยภารกิจด้านงานนโยบายสำนักงานปลัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และพื่อน้อยที่สุดในด้านบริการ สำหรับภารกิจด้านการจัดเก็บ รายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการ ให้บริการ และน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนใน การให้บริการมากที่สุด ขณะเดียวกันกลับมีความพึงพื่อน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บรรณิษฐ์ เรืองศรี (2550) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครพบว่า ประชาชน พื่อใจต่อการดำเนินงานของ อบต.ในระดับปานกลาง โดยพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านการ บริการสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาคือด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม และต่อมาคือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา และยังพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ อบต. จะส่งผลต่อการ ให้บริการของ อบต. เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และให้ ข้อมูลกับประชาชนอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนซึ่ง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของอาคม เจริญศึกษา (2550) ที่ได้ประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอ บ้านค่าย จังหวัดระยองพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนงานสวัสดิการ สังคมของ อบต.บ้านค่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะมี ความพึงพอใจในระดับมาก อันดับสองคือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อมาคือด้านความพึง พื่อใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ด้านความรวดเร็วใน การแก้ไขปัญหา ด้านการยอมรับข้อผิดพลาด ท้ายสุดคือด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมใน สังคม โดยมีข้อเสนอแนะให้ควรมีการปรับปรุงด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการ อาทิ ขั้นตอนและระเบียบการติดต่อราชการ และ ช่วยให้ผู้ประชาชนนำเอกสารมาติดต่อราชการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วด้วย

การศึกษาความเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอเกาะพู้ จังหวัดภูเก็ตของ จรัส สารรักษ์ (2550) พบว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน

ตำบลกลกตา ในด้านการบริการนั้น การเตรียมอุปกรณ์สำนักงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ด้านการการติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายกลับได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด การดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเตรียมอุปกรณ์สำนักงานมากที่สุด ขณะเดียวกันด้านการปฏิบัติงานตรงเวลาราชการกลับได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า การดำเนินงานด้านความสะอาด สวยงามและเรียบร้อย ภายในสำนักงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ความชัดเจนของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการกลับมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านความรู้ความเข้าใจต่อหน้าที่ พบว่า ลูกจ้างประจำ และคนงานทั่วไป มีความเข้าใจต่องานที่ทำมากที่สุด ขณะที่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลกลับมีความเข้าใจต่ำที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงการดำเนินงานในด้านนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินงานร่วมกันระหว่างนักการเมืองท้องถิ่นและพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ลดความล่าช้าและไม่เป็นธรรม ตลอดจนการจัดการงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน การเบิกจ่าย หรือการล่าช้าของการชำระภาษี ทางด้านการปฏิบัติการ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ ปี และทางด้านการศึกษานั้น ควรจะศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานในแต่ละงานว่าเหตุใดจึงมีความพึงพอใจต่ำ และนำข้อมูลไปพัฒนาแก้ไขปัญหาคต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ อมรเทพ มีทอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การบริหารงานในอดีตของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและพัสดุ รองลงมาคือ ด้านทักษะการบริหารจัดการทั่วไปของผู้บริหาร ถัดมาคือ ด้านการวางแผนและจัดการงบประมาณ ต่อมาคือ ด้านความพร้อมของทรัพยากรบริหาร ท้ายสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขณะที่ระหว่างทำการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการวางแผนและจัดงบประมาณ รองลงมาคือด้านความพร้อมของทรัพยากรบริหาร ต่อมาคือ ด้านการบริหารงานบุคคลการเงิน การคลังและพัสดุ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการบริหารจัดการทั่วไปของผู้บริหาร และท้ายสุดคือ ด้านโครงสร้างและระบบ นอกจากนี้งานวิจัยดังกล่าวได้เสนอให้มีการปรับปรุงด้านความมีอิสระในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ความมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนแก้ไขความซ้ำซ้อนของระบบงานในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์กับประชาชน

ณัฐวุฒิ วีรวิกรม (2550) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงตะขบ อำเภอพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่ ในด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล การ

บริการของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้านสาธารณสุขปโลก ด้านการบริหารงานโดยเน้นการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการบรรเทาป้องกันสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเสนอให้ควรมีการจัดการฝึกอบรมความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของราษฎร เพื่อสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย ตามแนวคิดความต้องการของ Maslow สอดคล้องกับการศึกษาของ นิพนธ์ หัสสนนท์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของ อบต.เขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมมาก โดยเฉพาะด้านไฟฟ้า รองลงมาคือ ด้านประปา ด้านถนนหนทาง และด้านแหล่งน้ำตามลำดับ ขณะเดียวกันประชาชนมีความคาดหวังว่า มีความคาดหวังต่อการจัดการด้านไฟฟ้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านถนนหนทาง ด้านแหล่งน้ำ และด้านประปา การศึกษาดังกล่าวมีข้อเสนอแนะให้ให้ความสำคัญในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีระบบไฟฟ้าชั่งถนนทุกหมู่บ้าน ควรมีระบบประปาให้ทุกหมู่บ้าน ควรปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม ควรพัฒนาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้อุปโภคบริโภคและพัฒนาระบบให้บริการเจ้าหน้าที่ให้สะดวกรวดเร็วทั้งนี้จากการศึกษาของ ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ (2550) ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนพอใจต่อการงานสวัสดิการสังคม ค่อนข้างสูง งานบริการออกใบอนุญาตในระดับปานกลาง และงานบรรเทาสาธารณภัยระดับปานกลาง และพบว่าควรเพิ่มบุคลากรในการให้บริการ ควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินการ และควรจัดโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถสรุปได้ว่า โครงการหรือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะได้รับความความพึงพอใจมาก มักจะมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม และองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการข่าวสารกับประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การทำให้การบริการมีคุณภาพ ควรมีการดำเนินงานภายใต้ความมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ผู้ปฏิบัติงานและนักการเมืองท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน และงบประมาณ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจะจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของประชาชน โดยเฉพาะความต้องการพื้นฐาน อาทิ ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานหรือสาธารณสุขปโลก และจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานให้เหมาะสม อาทิเช่น ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เป็นต้น

บทที่ 4
ระเบียบวิธีวิจัย

ในการประเมินความสำเร็จของโครงการและคุณภาพการให้บริการ โดยจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสังคมศาสตร์ SPSS

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวแทนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 0.05 จากสูตร Taro Yamane (Yamane, 1967 อ้างใน กาญจนา ธรรมมาวาท, 2545)

สูตร			$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
	N	คือ	จำนวนประชากร
แทนค่าในสูตร	n	=	$\frac{2,393}{1 + 2,393(0.05)^2}$
		=	342.71

ดังนั้น จึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 342.71 ราย โดยเก็บจริง 343 ราย

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีแบ่งชั้นข้อมูล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเป็นกลุ่ม

ขนาดของหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	เปอร์เซ็นต์ (%)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บ้านสังคม	41	1.71	6
บ้านสังคม	110	4.60	16
บ้านตาแดง	240	10.03	34
บ้านแก่งใหม่	534	22.32	77
บ้านน้ำไพร	429	17.93	62
บ้านม่วงน้ำไพร	282	11.78	40
บ้านฟ้าประทาน	757	31.63	108
รวม	2,393	100.00	343

ที่มา: จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 343 ราย มาจากการคำนวณ และมีการปัดค่าทศนิยม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการเก็บ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการดีเด่น ประจำปี 2563

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรค / แนวทางในการแก้ไข

โดยใช้เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจตามวิธีการของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ซึ่งได้กำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดการจัดลำดับทัศนคติ แบบ Likert Scale ดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 เกณฑ์ความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ และโครงการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสังคม

ระดับพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ และโครงการ	คะแนน
มีความพึงพอใจมากที่สุด	5
มีความพึงพอใจมาก	4
มีความพึงพอใจปานกลาง	3
มีความพึงพอใจน้อย	2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ที่มา: บุญชม ศรีสะอาด (2545)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบความเที่ยงตรงจาก อบต.หนองคอมเกาะจำนวน 30 ตัวอย่าง ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้สูตรของ คอนบาร์ค เท่ากับ 0.945 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับคือ 0.70 ขึ้นไป เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 ราย ของพื้นที่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความถี่ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและโครงการต่าง โดยการประเมินใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ของระดับพึงพอใจ โดยสามารถแสดงผลคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีความพึงพอใจน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีความพึงพอใจมาก
 คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

อีกทั้งยังสามารถนำเสนอข้อมูลในแต่ละด้าน โดยแปลงจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ให้อยู่ในรูปของร้อยละของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานระหว่างร้อยละ
0.00–20.00

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานระหว่างร้อยละ
21.00–40.00

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานระหว่างร้อยละ
41.00–60.00

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานระหว่างร้อยละ
61.00–80.00

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานระหว่างร้อยละ
81.00–100.00

บทที่ 5

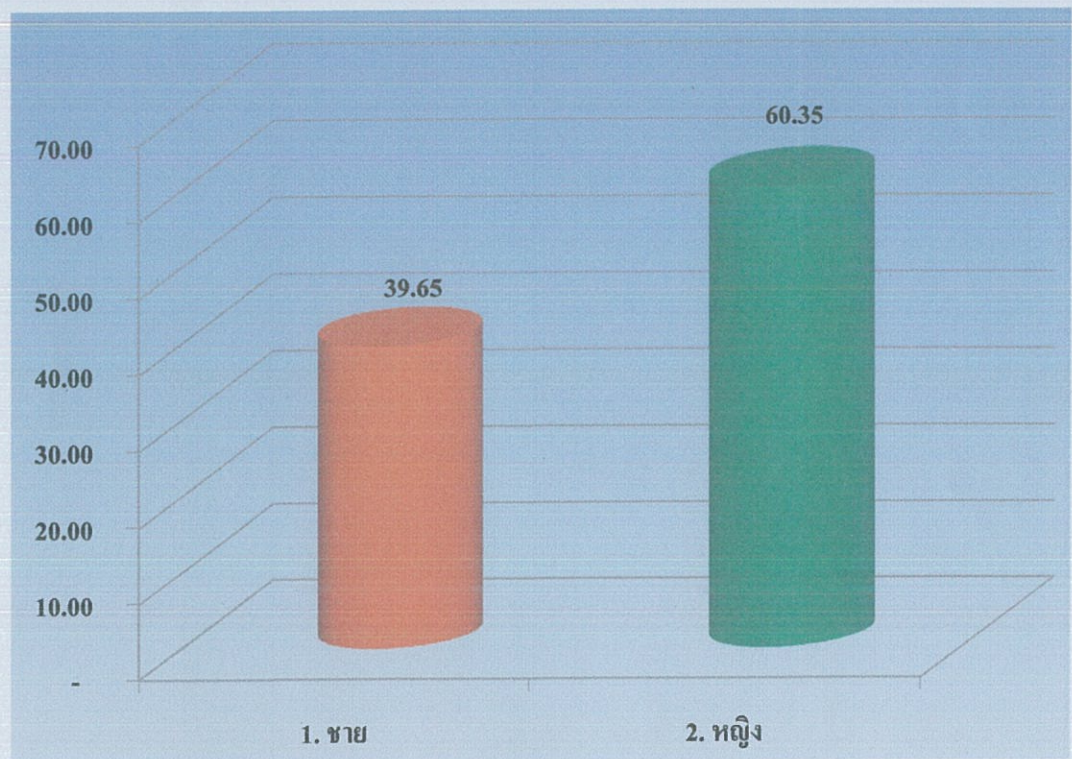
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย รวมถึงโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดหนองคาย และโครงการดีเด่น โดยผลการการศึกษาสามารถนำเสนอข้อมูลได้ 4 ด้านดังนี้

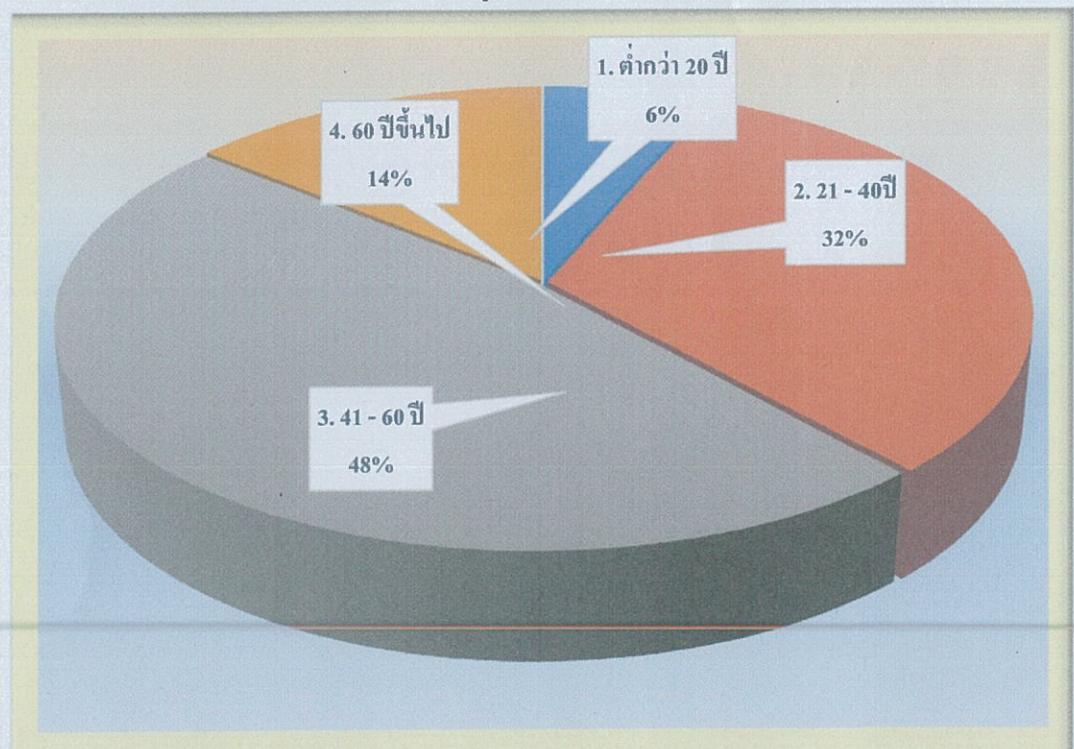
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2564
3. ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทางขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2564
4. บทสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการ โดยรวมประจำปีงบประมาณ 2564

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.65 และเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.35 และนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 47.52 รองลงมาอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.07 อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.99 และเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ดังมีรายละเอียดแสดงไว้ดังแผนภาพต่อไปนี้

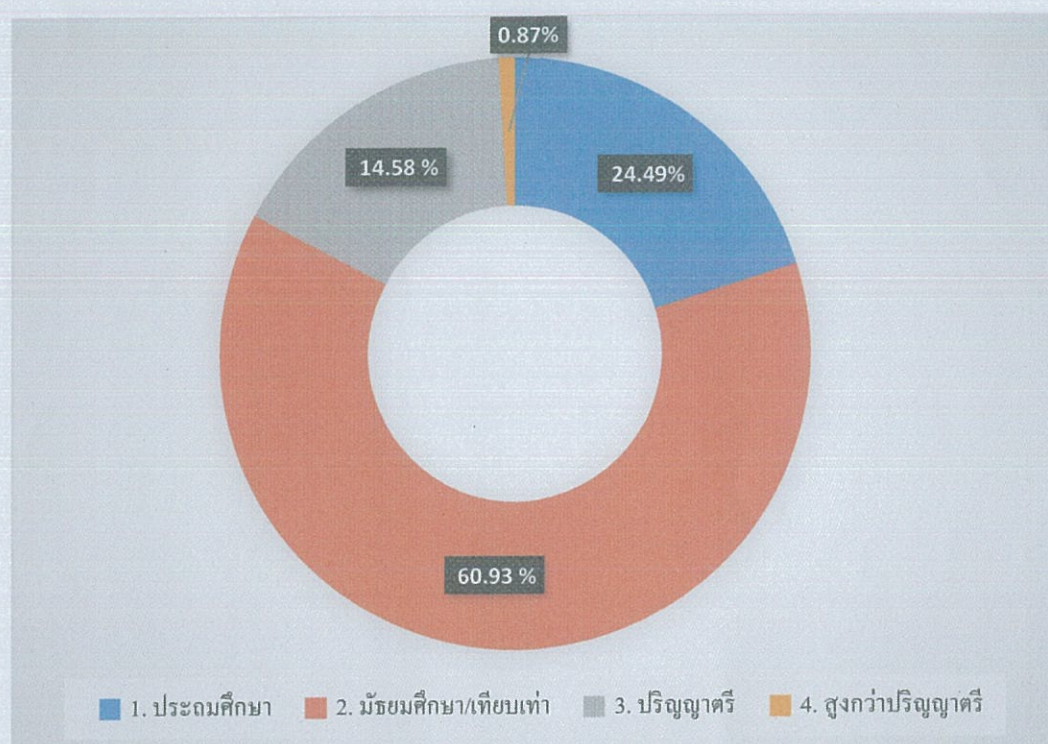


แผนภาพที่ 5.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



แผนภาพที่ 5.2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 62.68 รองลงมา จะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 56คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 ระดับประถมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.12 และระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87ดังมีรายละเอียดแสดงไว้ดังแผนภาพ และตารางต่อไปนี้



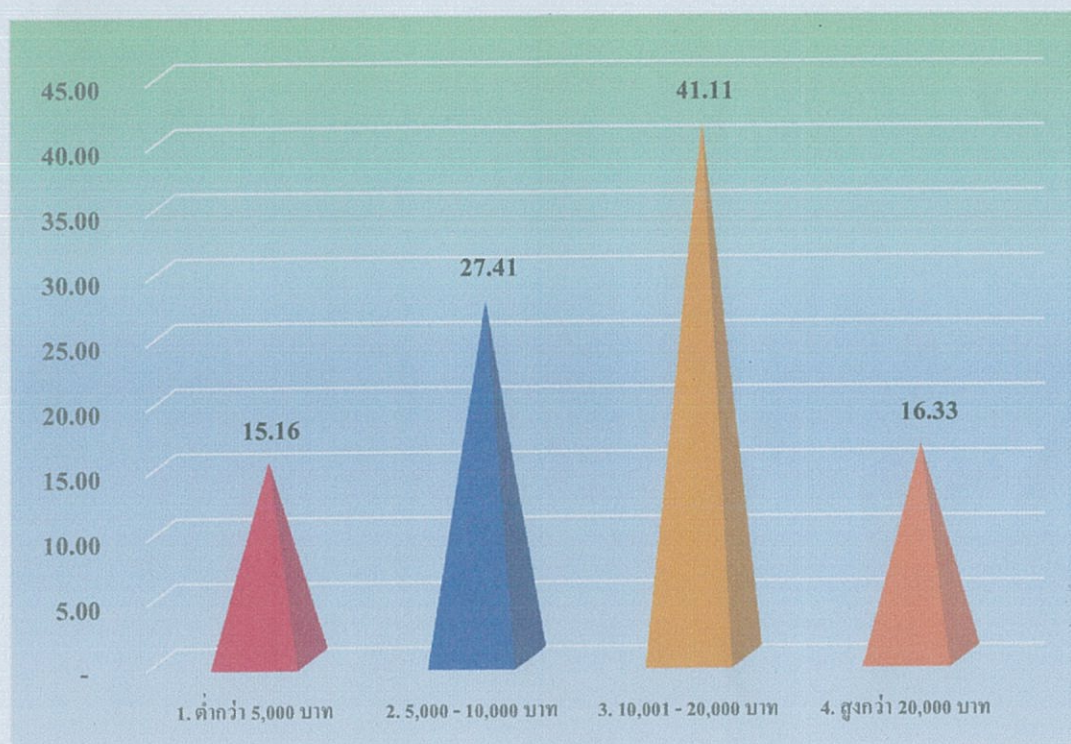
แผนภาพที่ 5.3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 5.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	69.00	20.12
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	215.00	62.68
ปริญญาตรี	56.00	16.33
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00	0.87
รวมทั้งหมด	343.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบต่อไปอีกว่าประชาชนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่อาศัยในเขตการปกครองของ อบต.สังคม ส่วนใหญ่จะมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท/เดือนจำนวน 141 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41.11 รองลงมาจะมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท/เดือน จำนวน 94 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27.41 นอกจากนี้ยังพบต่อไปอีกว่าผู้ให้ข้อมูลบางรายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท/เดือนจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 และมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.16 ดังมีรายละเอียดแสดงไว้ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 5.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและโครงการต่างๆ ที่ได้มี
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ในปีงบประมาณ 2564 โดยให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งได้กำหนดระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในแต่ละด้าน
เป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดการจัดลำดับทัศนคติ แบบ Likert Scale ดังนี้

1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจน้อย
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจปานกลาง
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจมาก
5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินระดับความเห็นด้วยหรือ
ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการฯ ในแต่ละด้านจากผลการหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน
ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

และสามารถนำเสนอข้อมูลในแต่ละด้าน โดยแปลงจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละ
ด้านให้อยู่ในรูปของร้อยละผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 0.00-20.00

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 21.00-40.00

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 41.00-60.00

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 61.00-80.00

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 81.00-100.00

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้เลือกประเมินการดำเนินงานในด้านต่างๆ 4งาน ประกอบด้วยงานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของตำบลสังคมนั้นมีความพึงพอใจกับการให้บริการในงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด กล่าวคือมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 หรือเทียบกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.85 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารงานส่วนตำบลสังคมที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยสามารถแสดงรายการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ผ่านมาได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน
ด้านงานสาธารณสุข	4.74	94.88	4.77	95.39	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.72	94.52	4.77	95.41	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.76	95.36	4.81	96.36	มากที่สุด
ด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	4.77	95.58	4.79	95.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	4.75	95.09	4.79	95.85	มากที่สุด

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นยังคงมีความเหมาะสม หรือมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ดังที่จะเห็นว่าตลอดปีที่ผ่านมา ประชาชนยังคงมีระดับของความพึงพอใจในการได้รับบริการในระดับที่มากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการในการให้บริการที่ผ่านมามีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินการให้บริการแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาถึงงานที่ให้บริการในแต่ละด้านประชาชนได้มีทัศนคติต่อการให้บริการในงานด้านต่างๆ ของ อบต.สังคม ดังนี้

2.1งานด้านสาธารณสุข



แผนภาพที่ 5.5 งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านสาธารณสุขพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.39 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวพบว่าเป็นค่าคะแนนที่สูงเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งหมายความว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้น ได้แสดงศักยภาพในการดำเนินงานในการให้บริการแก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะด้านงานสาธารณสุขแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มสูงขึ้นดังที่จะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติด้านสาธารณสุขนั้นมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.3 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านสาธารณะสุข ปีงบประมาณ 2564

เทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพในการ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	94.05	4.72	94.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.74	4.79	95.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	95.22	4.76	95.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	94.52	4.80	96.03	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.74	94.88	4.77	95.39	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานบริการด้านสาธารณสุขจากองค์การบริหารส่วนตำบล สังคม แล้วนั้นจะพบว่า องค์ประกอบในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 คิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.03 ด้วย เหตุที่ว่าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานนั้นทางสำนักงานต่างก็มีอุปกรณ์ เช่น แบบฟอร์ม ที่นั่งรอ ที่ครบถ้วน และเพียงพอสำหรับผู้เข้ามาติดต่องาน รองลงมาคือด้านช่องทางการ ให้บริการเช่น บอร์ดติดประกาศ ฯลฯ ซึ่งพบว่า ประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.86 ทั้งนี้ด้วย เหตุผลที่ว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดการในเรื่องของด้านช่องทางการ ให้บริการที่มีความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนกับผู้ที่เข้ามาติดต่องาน นอกจากนี้ในด้านตัว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงโดยพบว่า ประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 ซึ่งคิดเป็น ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.22 ด้วยระดับความพึงพอใจดังกล่าวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่นั้นมีศักยภาพในการทำนงงาน ประกอบกับการให้บริการผู้ที่เข้ามาติดต่อเป็นอย่าง ดี หรือกล่าวได้ว่ามีจิตใจในการบริการแก่ประชาชน และสำหรับในส่วนของขั้นตอนในการ ให้บริการ พบว่าประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่

4.72 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.46 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นได้มีความพยายามที่จะลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีความล่าช้าที่ลดลง ทั้งนี้ก็เพื่อความสะดวก และรวดเร็วแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงเทียบผลการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการด้านดังกล่าวในช่วงปีงบประมาณปัจจุบัน จะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีความพยายามในการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอันจะเห็นได้จากค่าคะแนนเฉลี่ยในมิติด้านการให้บริการด้านดังกล่าว จะมีค่าร้อยละของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับที่สูงมากขึ้น โดยทั้งนี้ก็เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการอยู่นั้นได้ถูกพัฒนาเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม



แผนภาพที่ 5.6 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.41 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งหมายความว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลยังคงสามารถรักษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมนั้นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้มากขึ้นจึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังที่จะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.4 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพในการ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.94	4.69	93.82	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	94.17	4.75	95.10	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.92	4.82	96.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	94.52	4.81	96.21	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.72	94.52	4.77	95.41	มากที่สุด

ที่มา: คำนวณจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม แล้วนั้นจะพบว่าองค์ประกอบในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.82หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.50ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดการในเรื่องของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ที่มีความชัดเจนในด้านการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ ประกอบกับการให้บริการด้วยความมีจิต ไมตรี ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวมากขึ้น รองลงมาคือองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.81หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.21ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานนั้นทางสำนักงานต่างก็มีอุปกรณ์ เช่น แบบฟอร์ม ที่นั่งรอ ที่ครบถ้วน และยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาติดต่อ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการในองค์ประกอบด้านดังกล่าวในระดับที่สูงเช่นเดิม ในส่วนของช่องทางในการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดช่องทางในการให้บริการที่เป็นสัดส่วนทั้งในสำนักงาน และภายนอกสำนักงาน โดยจะเห็นได้จากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ประกาศ ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในชุมชน โดยผ่านผู้นำชุมชน หรือผู้ใหญ่บ้าน และ

รวมถึงการตีประกาศในที่สาธารณะเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับรู้ รับทราบ และนอกจากนี้ยังมี เรื่องของการจัดช่องทางในการแจ้งข่าว หรือร้องเรียน ที่มีได้อยู่เพียงแค่สำนักงานเท่านั้น โดย ประชาชนสามารถแจ้งตรงไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์ประกอบ ด้านช่องทางการให้บริการนั้นจึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.10และสุดท้ายคือ องค์ประกอบด้านขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อโดยประชาชนนั้นมีความพึง พพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ ที่ร้อยละ 93.82 ทั้งนี้เป็นเพราะความชัดเจนในเรื่องของกระบวนการด้านการให้บริการในแต่ละด้าน มีระยะเวลาที่แน่นอน อีกทั้งที่ได้มีการปรับปรุงในด้านการลดขั้นตอนของกระบวนการให้น้อยลง ซึ่ง ส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการต่างๆ นั้นลดลงตาม ไปด้วย ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับที่สูงโดยทั้งนี้ผล การศึกษายังพบต่อไปอีกว่าในมุมมองของประชาชนในพื้นที่ที่มีความเห็นว่า งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมรอบเขตตำบลเปรียบได้กับการดูแลทุกข์สุขของประชาชนในพื้นที่ โดยจะ นำมาซึ่งความอบอุ่น ความอุ่นใจ ในการอยู่ร่วมกันแบบเครือญาติของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งยัง เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำรงวิถีชีวิตประจำวันให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น ดังนั้นการให้ ความสำคัญต่อการพัฒนาในงานด้านดังกล่าวจึงเปรียบได้กับการสร้างความสุข แก่ประชาชนใน พื้นที่ปกครอง เช่น การปรับปรุงเส้นทางคมนาคม การพัฒนาระบบกระแสไฟฟ้า หรือน้ำประปา ให้เข้าถึงตัวหมู่บ้าน อีกทั้งยังรวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่อาสาป้องกันภัยพลเรือนในการตรวจตราใน ห้องฉันทามคำคืน เป็นต้น โดยปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงเป็นที่มาของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อย่างครอบคลุมมากขึ้น

2.3 งานด้านการศึกษา



แผนภาพที่ 5.7 งานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.81 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.36 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีค่าคะแนนที่สูง ซึ่งหมายถึงว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านงานการศึกษานั้นได้มีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้มากขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มขึ้นดังจะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของ มิติงานด้านการศึกษา ต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดัง ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.5 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านการศึกษาปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพใน การ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.87	4.80	96.15	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	95.45	4.81	96.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.86	4.84	96.85	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.28	4.80	96.03	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.76	95.36	4.81	96.36	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานบริการด้านการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบล
สังคม แล้วนั้นจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่างานด้านการศึกษาถือว่าเป็นงานด้านพื้นฐานในการ
สร้างอนาคตของคนรุ่นใหม่ไปสู่การประกอบวิชาชีพ การพัฒนาตนเอง และการพัฒนาด้านสังคม
ดังนั้นการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับงานด้านนี้ จึงเปรียบเสมือนกับการให้
ความสำคัญแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมุ่งสู่กระบวนการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้วย
เหตุผลดังกล่าวเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังคงสามารถดำรงไว้ซึ่ง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวดังที่จะเห็นได้จากการมีค่าความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึง
พอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.84 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่
ร้อยละ 96.85 ทั้งนี้เป็นเพราะทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดการในเรื่องของด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะที่มีความชัดเจน ประกอบกับการให้บริการด้วยความมี
จิตไมตรี ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวจึงมีประสิทธิภาพในการ
ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี รองลงมาคือ ช่องทางในการให้บริการ โดยมีการจัด
ช่องทางในการให้บริการที่เป็นสัดส่วนทั้งในสำนักงาน และภายนอกสำนักงาน โดยจะเห็นได้
จากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ประกาศ ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในชุมชน โดยผ่านผู้นำ
ชุมชน หรือผู้ใหญ่บ้าน และรวมถึงการติดประกาศในที่สาธารณะเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับรู้

รับทราบ และนอกจากนี้ยังมีเรื่องของการจัดช่องทางในการแจ้งข่าว หรือร้องเรียน ที่มีใ้ได้อยู่เพียงแค่สำนักงานเท่านั้น โดยประชาชนสามารถแจ้งตรงไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์ประกอบด้านช่องทางการให้บริการนั้นจึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.38 สำหรับด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.80 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.15 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า ขั้นตอนในการให้บริการนั้นไม่ได้มีความซับซ้อนในตัวของขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนแต่อย่างใด และนอกจากนี้จะเห็นได้ว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีความพยายามที่จะลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อให้มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ลดลงในทุกๆ ด้าน ก็ยิ่งส่งผลให้ประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นยังคงมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ปกครองได้เป็นอย่างดีสำหรับองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.80 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.03 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานนั้นทางสำนักงานต่างก็มีอุปกรณ์ เช่น แบบฟอร์ม ที่นั่งรอ ที่ครบถ้วน และยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาติดต่อ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการในองค์ประกอบด้านดังกล่าวในระดับที่สูง เช่นเดียวกับองค์ประกอบด้านอื่นๆ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้โดยสรุปจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมในส่วนของการให้บริการด้านการศึกษาจะเห็นได้ว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับที่สูง เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในยกระดับประสิทธิภาพในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าได้มีการพัฒนาในกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ดำเนินอยู่นั้นยังคงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี และมีความทั่วถึง

2.4งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี



แผนภาพที่ 5.8 งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.83 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวพบว่ามีค่าคะแนนที่สูงกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านงานรายได้ หรือจัดเก็บภาษีนั้นได้มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้มากขึ้น และครอบคลุมมากขึ้นจึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มสูงขึ้นดังที่จะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติของงานดังกล่าวต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.6 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2564 เทียบกับ
ปีงบประมาณที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพใน การ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.29	4.73	94.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.86	4.80	96.15	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.44	4.83	96.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.74	4.80	96.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.77	95.58	4.79	95.83	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานดังกล่าว แล้วนั้นจะพบว่าองค์ประกอบในด้านองค์ประกอบในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.83 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.56 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการจัดหาเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบกับงานด้านดังกล่าวโดยตรง ซึ่งเปรียบเสมือนกับการให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่ในเรื่องการชำระภาษี ประกอบกับการมีโมตรจิตรในการให้บริการแก่ประชาชนความความไม่ถือตัว ตลอดจนการให้คำแนะนำยามที่ประชาชนนั้นประสบปัญหาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งผลที่ได้จากการดำเนินการดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น รองลงมาคือด้านขั้นตอนของการให้บริการนั้น ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.72 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 94.46 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าขั้นตอนในการให้บริการนั้น ไม่ได้มีความซับซ้อนในการให้บริการแก่ประชาชนแต่อย่างใด ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าขั้นตอนที่ได้มีการดำเนินการที่เป็นอยู่นั้นถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี สำหรับในด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.15 ด้วยเหตุผลที่ว่าที่ผ่านมาทางองค์การบริหารส่วนตำบลยังคงมีการเปิด

ช่องทางในการติดต่อโดยการออกไปตั้งเป็นสถานที่ให้บริการภายนอกสำนักงาน หรือที่เรียกว่า จุดให้บริการ และเนื่องจากการเพิ่มช่องทางในการให้บริการดังกล่าวนี้ได้ส่งผลต่อความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการขยายช่องทางเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้เพิ่มขึ้นและสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อนั้นเป็นค่าคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.15 ด้วยเหตุที่ว่าไม่ว่าจะเป็นการไปติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่การติดต่อนับหน่วยบริการภายนอกสถานที่ ประชาชน ต่างก็ได้รับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สอบถาม จากเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเมื่อพิจารณาถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ รองรับในการติดต่อ เช่น แบบฟอร์ม ม้านั่งรอ ซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้ต่างก็ความเพียงพอในการรองรับสำหรับประชาชนผู้เข้ามาติดต่อได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงส่งผลให้กระบวนการที่ได้มีการดำเนินการอยู่นั้นยังคงมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อได้อย่างมีมาตรฐาน

ทั้งนี้โดยสรุปจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมในส่วนของงานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษีจะเห็นได้ว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านดังกล่าว นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการอยู่นั้นได้ถูกพัฒนาเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ครอบคลุมมากขึ้น

3. ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมอำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้เลือกประเมินการดำเนินงานในโครงการโครงการดีเด่น ที่มีการดำเนินการขึ้นในปีงบประมาณ 2564 รวมทั้งสิ้น 1 โครงการ โดยผลสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองนั้นมีความพึงพอใจกับการดำเนินงานของโครงการที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด กล่าวคือมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.80 หรือเทียบกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.14 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโครงการที่ยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สามารถแสดงรายละเอียดของการดำเนินโครงการดังกล่าวดังนี้

ตารางที่ 5.7 ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม
ปีงบประมาณ 2564เทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพใน การ ดำเนินงาน
โครงการดีเด่น: โครงการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมลด ขยะต้นทาง	4.78	95.68	4.80	96.14	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.78	95.68	4.80	96.14	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงผลการประเมินในแต่ละโครงการแล้วนั้นจะพบว่าโครงการดังกล่าวได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปีของงบประมาณ โดยทั้งนี้สามารถอธิบายรายละเอียดขององค์ประกอบย่อยของโครงการดังกล่าว ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการดีเด่นโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะ ต้นทาง



แผนภาพที่ 5.9 โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านโครงการดีเด่น ภายใต้การดำเนินโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ในปีงบประมาณที่ปัจจุบัน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมในการดำเนินงานของโครงการในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.14 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีค่าคะแนนที่สูง จากปีที่ผ่านมาเล็กน้อยซึ่งหมายถึงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังคงให้ความสำคัญต่อโครงการลักษณะดังกล่าวที่ได้มีการเนินงานขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการสร้างความน่าอยู่ในท้องถิ่น รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรบริหารส่วนตำบลซึ่งจะมีการดำเนินงานในโครงการดังกล่าวขึ้น ก็เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่ในการปกครองให้มากที่สุด โดยสามารถแสดงให้เห็นได้จากค่าคะแนนเฉลี่ย และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบย่อยของการดำเนินโครงการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.8 ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทางปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน
การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.78	95.63	4.80	96.09	มากที่สุด
เวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม	4.78	95.63	4.80	96.09	มากที่สุด
การก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างประชาชนในพื้นที่กับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	4.75	95.10	4.77	95.57	มากที่สุด
ก่อให้เกิดรายได้เสริมของครัวเรือนในชุมชน	4.81	96.27	4.83	96.73	มากที่สุด
ก่อให้เกิดความมีสุขลักษณะภายในชุมชน	4.74	94.93	4.77	95.39	มากที่สุด
เป็นโครงการที่นำไปสู่การสร้างความน่าอยู่ของชุมชนอย่างยั่งยืน	4.82	96.50	4.84	96.97	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.78	95.68	4.80	96.14	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

ผลการศึกษาจากตารางข้างต้นพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทางขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมในปีงบประมาณปัจจุบัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เหมาะสมกับท้องถิ่นโดยที่คนในท้องถิ่น สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นของโครงการดังกล่าวได้ และนอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสะอาดแก่ชุมชนในด้านสังคม โดยทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบย่อยของโครงการแล้วนั้นพบว่า การเป็นโครงการที่ช่วยสร้างความน่าอยู่ของชุมชนอย่างยั่งยืนโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.84 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของโครงการอยู่ที่ร้อยละ 96.97 โดยทั้งนี้จะเห็นได้ว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่ได้มีการจัดดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องนับแต่ปีงบประมาณที่ผ่านมา ด้วยเหตุ

ที่ว่าจุดมุ่งหมายสำคัญคือการเสริมสร้างความน่าอยู่แก่ตัวชุมชน และขณะเดียวกันยังถือได้ว่าเป็นการรักษาทัศนียภาพของพื้นที่ให้มีความสวยงามปราศจากขยะ อีกทั้งยังเป็นการฝึกวินัยเรื่องของการทิ้ง และการแยกขยะ แก่ประชาชนในพื้นที่และนอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจในระดับครัวเรือนได้อีกทางหนึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงสามารถกล่าวได้ว่าเป็นโครงการที่สามารถนำไปสู่การสร้างความน่าอยู่แก่ชุมชนได้อย่างยั่งยืน รองลงมาคือการเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้เสริมของครัวเรือนในชุมชน โดยประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.73 สำหรับในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการนั้นเป็นไปด้วยความทั่วถึง ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบถึงการดำเนินโครงการได้อย่างครอบคลุม และองค์ประกอบย่อยในด้านระยะเวลาในการดำเนินงานที่มีความเหมาะสมนั้น พบว่าประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 และมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.09 เท่ากัน ทั้งนี้ด้วยเหตุที่ว่าประชาชนในพื้นที่ให้ความเห็นในการดำเนินโครงการดังกล่าวทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการประชาสัมพันธ์ให้มีการรับทราบแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง อีกทั้งช่วงเวลาดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีความเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมของโครงการเช่นกัน และในขณะเดียวกันโครงการดังกล่าวยังเป็นโครงการที่สามารถก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างประชาชนในพื้นที่ กับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนก็ยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.77 และในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.57 ซึ่งประชาชนได้ให้ความเห็นไว้ว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่มีลักษณะของการปลูกฝังในจิตสำนึกของประชาชนให้มีความรักผิชอบต่อตนเอง และส่วนรวม และนอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ และภาคประชาชนในพื้นที่ และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ค่าคะแนนของความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดังกล่าวจึงมีค่าที่สูง และสำหรับด้านการเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดความสุขลักษณะภายในชุมชน โดยพบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับ มากที่สุด คือ มีค่าคะแนนอยู่ที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.39 ด้วยเหตุที่ว่าโครงการดังกล่าวต่างมีเป้าหมายในการดำเนินการคือการส่งเสริมความสุขลักษณะในพื้นที่ ประกอบกับการดำเนินการที่ครอบคลุมดังนั้นจึงส่งผลให้ทรงสนะของประชาชนในพื้นที่จึงมองเห็นถึงประโยชน์ในการดำเนินงานของโครงการดังกล่าว ว่ามีความเหมาะสมแก่ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม

4. บทสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการโดยรวม ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลจากการศึกษาในด้านของผลการปฏิบัติราชการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ต่อประชาชนในพื้นที่ โดยทั้งนี้พบว่าประชาชนยังคงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานอยู่ที่ร้อยละ 95.91 ทั้งนี้หากพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยที่เป็นอยู่พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานนั้นมีค่าคะแนนที่สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมาเล็กน้อย และส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่อยู่ในระดับที่มากที่สุด เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลที่ว่าผลการดำเนินงานในการให้บริการในมิติต่างๆ และรวมถึงการดำเนินงานของโครงการดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ปกครองได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งยังส่งผลประ โยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานดังตารางดังกล่าว

ตารางที่ 5.9 ผลการปฏิบัติงานโดยรวมในการให้บริการ และการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ 2564 เทียบกับปีที่ผ่านมา

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน
ด้านงานสาธารณสุข	4.74	94.88	4.77	95.39	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.72	94.52	4.77	95.41	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.76	95.36	4.81	96.36	มากที่สุด
ด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	4.77	95.58	4.79	95.83	มากที่สุด
โครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง	4.78	95.68	4.80	96.14	มากที่สุด
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	4.76	95.25	4.79	95.91	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

บทที่ 6

สรุป และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ภายในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจำนวน 343 คน โดยการศึกษาสามารถนำเสนอได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2564
2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564

1.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม โดยผลจากการประเมินการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมทั้ง 4 ด้านอันได้แก่ งานด้านสาธารณสุขงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และโครงการ โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ในส่วนของการดำเนินงานด้านสาธารณสุขพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.39 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวพบว่าเป็นค่าคะแนนที่สูง ซึ่งหมายถึงว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นยังคงมีศักยภาพในการดำเนินงานในด้านดังกล่าวแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมนั้นเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

2) ในส่วนของการดำเนินงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.41 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีค่าคะแนนของความพึงพอใจที่สูงที่สุด และด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และนอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินงาน

ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่ได้มีการพัฒนาเพื่อสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี และมีความทั่วถึง

3) ในส่วนของการดำเนินงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 96.36 ซึ่งถือได้ว่ามีค่าเฉลี่ยที่สูง ซึ่งค่าคะแนนดังกล่าวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมสามารถที่จะปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบกับการปฏิบัติงานด้วยจิตสาธารณะ ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น โดยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในระดับที่สูงตามมา แต่ด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่ได้มีการพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุมในเขตพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

4) ในส่วนของการดำเนินงานด้านรายได้หรือจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.82 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมสามารถที่จะปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ยังคงไว้ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดีดังเช่นปีที่ผ่านมา ซึ่งผลดังกล่าวได้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ด้วยเหตุผลดังกล่าวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้มีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการในด้านดังกล่าวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความครอบคลุมในพื้นที่ปกครองให้มากที่สุด

1.1.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการดีเด่น ภายใต้โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.14 โดยการดำเนินโครงการดังกล่าวนี้มีจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างความน่าอยู่แก่ชุมชนในสังคม อีกทั้งยังช่วยรักษาทัศนียภาพของพื้นที่ให้มีความสวยงาม ประกอบกับการฝึกวินัยเรื่องของการทิ้ง และคัดแยกขยะ เพื่อมาใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ แก่ประชาชนในพื้นที่ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่นำไปสู่การสร้างสรรชุมชนให้น่าอยู่มากขึ้น ประกอบกับการใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจของแต่ละครัวเรือนในชุมชน และนอกจากนี้ยังเป็นโครงการที่ถือได้ว่าตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังจะเห็นได้ว่าโครงการดังกล่าว

นั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดดำเนินการติดต่อกันในทุกปี และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงสามารถกล่าวได้ว่า โครงการดังกล่าวเป็น โครงการที่มีความเหมาะสมกับพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม

เมื่อพิจารณาถึงภาพรวมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน และโครงการที่ได้มีการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมแล้วนั้นพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 ซึ่งสามารถคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.91 และเมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจจากประชาชนแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวนี้เป็นค่าคะแนนที่สูงในทุกๆ ด้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้มีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ และรวมถึงการดำเนินโครงการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังที่จะได้จากค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ และค่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน นั้นมีค่าคะแนนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า แนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้มีการดำเนินอยู่นั้นยังคงมีประสิทธิภาพ อีกทั้งตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม

2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สำหรับในส่วนของการข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านผลการประเมินการปฏิบัติราชการ และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนิน โครงการที่ได้มีการดำเนินการขึ้นจากองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม โดยทั้งนี้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนดังต่อไปนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมควรรักษาคุณภาพ และมาตรฐานในการดำเนินงานที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพต่อไป และในขณะเดียวกันขณะเดียวกันยังคงต้องหากแนวทางในการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึงมากขึ้น

2. สำหรับในส่วนของการดำเนินการในโครงการต่างๆ แล้วนั้นประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า สิ่งสำคัญในการดำเนินโครงการคือเป้าประสงค์ที่จะทำให้คนในพื้นที่มีความสามัคคี และได้รับประโยชน์จากการดำเนินการของโครงการนั้นๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน

กิจกรรมของภาครัฐ กับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐกับประชาชนให้มีความแน่นแฟ้นมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

3. สำหรับในด้านของการจัดทำโครงการ ประชาชนมีข้อเสนอที่ว่าทางองค์การบริหารส่วน ตำบลสังคม ควรจะมีการพิจารณาถึงความต่อเนื่องในการจัดดำเนินงานในส่วนของโครงการที่ตรง กับความต้องการของคนในพื้นที่ เช่น โครงการมีส่วนร่วมในการลดขยะต้นทาง ฯลฯ ทั้งนี้ก็เพื่อ ก่อให้เกิดผลของการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม

4. องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมในด้านที่มุ่งเน้นใน เชิงเศรษฐกิจ เพื่อสร้างรายได้ให้กับครัวเรือนในพื้นที่ปกครองมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการบรรเทา ผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่อันเป็นผลพวงมาจากการเลิกจ้างงาน ที่เกิดจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

5. ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทางองค์การ บริหารส่วนตำบลสังคมควรที่จะต้องมีมาตรการในการเตรียมความพร้อมพร้อมกับประชาชนที่เดินทาง กลับมาจากต่างถิ่น ประกอบกับการหาบุคคลากรผู้ชำนาญงานในด้านดังกล่าวมาปฏิบัติงานใน สถานที่จัดเตรียมให้มีการกักตัว

บรรณานุกรม

- กาญจนา ธรรมาวาท. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณิต เข้มกลาง และสุเมธ ศรีพงษ์. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จรัส สารรักษ์ และดารณี หอมดี. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ขริณี เดชจินดา.(2535).ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดการอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ณัฐวุฒิ วีรวิกรม, &ประทีป บินชัย. (2550). การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาดำบลคงตะขบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นกร นันทิ, &วรเดช จันทรศร. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นิพนธ์ หัสนันท์ และศรีรัช เกตุเมือง. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, &อรไท ครุฑเวโซ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น.(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- มานิตย์ คาคหมายดี, &จิตเจริญ ไชยาคำ. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ และสมเกียรติ แพทย์คุณ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). ผลการดำเนินงานด้านการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=3&content_id=303
- อมรเทพ มีทอง และประทีป บินชัย. (2550). ความพึงพอใจการบริหารงานองค์การบริหารส่วน ตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อาคม เจริญศึกษา, & วรเดช จันทรร. (2550). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของส่วนสวัสดิการโพร้ดากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้าน ค่าย จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อนนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกรอดุลพัฒน์กิจ. 2548. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์จำกัด.
- Barnard, Chester I. (1972). The Functions of the Executives. Boston: Harvard University Press.
- Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H. and Atwood, J. R. (1987). Innovative retention strategies for nursing staff. JONA, 17(6), 8-16
- Maslow, A.H. (1970). Motivation and Personality. 2nd ed., New York: Harper & Row.
- Morse, N.C. (1958). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Thomas, J.O & Earl, S.W. (1995). "Why Satisfied Customer Defect." Harvard Business Review 73, 6 (November-December): 89-99.
- Vroom, V.H. (1964). Working and Motivation. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Wolman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice – Hall