

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อ ศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อ ศึกษาโครงการ/ กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ ประชาชนผู้รับบริการต้องการ ให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๑.๔ ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดย รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจาก ข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

๑.๕ ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย ๓ ขอบเขต ได้แก่

๑.๕.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วน ตำบลเหล่า อำเภอกอสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผ่านขอบเขตการประเมิน ลักษณะของงาน ๕ ด้าน ได้แก่

(๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

(๓) งานด้านการศึกษา

(๔) งานด้านรายได้หรือภาษี

(๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑.๕.๒ ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

๑.๕.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรือ นับจากวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจอย่างน้อย ๕ ประเด็น ประกอบด้วย

๑) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรม ที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และการทำแบบสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๔) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใสใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๕) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของ อบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้แก่

๑) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรังรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มี ความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

๒) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็น ตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

๓) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๔) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

๕) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

๖) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/ กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

๗) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

๘) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชน ผู้รับบริการ

๙) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/ กิจกรรมดังกล่าว

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วน ตำบลเหล่า อำเภอกอสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้าน คุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑.๑ แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

๒.๑.๒ ความสำคัญของนวัตกรรม

๒.๑.๓ นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

๒.๑.๔ ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

๒.๑.๕ ความสำคัญของการประเมินโครงการ

๒.๒ ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม

๑.ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกอสมพิสัยไปทางทิศใต้ประมาณ ๗ กิโลเมตร ซึ่งมีอาณาเขต กับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหัวขวาง	อำเภอกอสมพิสัย
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองเหล็ก	อำเภอกอสมพิสัย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลแก้งแก	อำเภอกอสมพิสัย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองกุ้งสวรรค์	อำเภอกอสมพิสัย

๑.๒ เนื้อที่ มีเนื้อที่ ๓๙.๒๖๒ ตารางกิโลเมตร หรือ ๒๔,๕๓๘.๗๕๐ ไร่

๑.๓ ภูมิประเทศ ภูมิประเทศของตำบลเหล่า มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบสูงทางทิศตะวันตก ลาดต่ำลงทาง ทิศ ตะวันออกของตำบล ทำให้ภูมิประเทศทิศตะวันตกเป็นที่ราบลุ่มสลับกับที่ดอนลักษณะคล้ายลูกคลื่นปานกลาง

ด้านทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มเป็นลูกคลื่นสลับบางส่วนที่มีที่ราบลุ่มบางตอนแถบริมฝั่งบึงกุยพื้นที่สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลางโดยเฉลี่ย ๑๐๐ - ๒๐๐ เมตร

ส่วนภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลเหล่า จะเป็นที่ราบสูงลักษณะของดินเป็นดินปนทรายไม่อุ้มน้ำทางด้านทิศเหนือของตำบลเหล่า เป็นที่สาธารณประโยชน์ “โคกผีบ้า” ด้านทิศตะวันออกมีลำห้วยที่สำคัญคือ ลำห้วยแท่น ลำห้วยยาง ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของตำบลเป็นที่ราบสูงมีที่สาธารณประโยชน์โคกหินลาด ทาง ทิศใต้ของตำบลมีลำห้วยที่สำคัญคือ ลำห้วยทรายและในพื้นที่ พ.ศ. ๒๕๔๕ สภาวัฒนธรรมจังหวัดมหาสารคาม โดยความร่วมมือของสำนักงานผังเมืองจังหวัดมหาสารคามได้ประสานความร่วมมือไปยังกรมแผนที่ทหารบก ได้ ดำเนินการตรวจสอบจุดพิกัดทางภูมิศาสตร์ปรากฏว่า หมู่ที่ ๘ บ้านเขวา ตำบลเหล่า เป็นจุดศูนย์กลางทาง ภูมิศาสตร์ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือที่เรียกขานกันโดยทั่ว ๆ ไปว่า “สะดืออีสาน” ภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศของตำบลเหล่าเป็นลักษณะภูมิอากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยอากาศในช่วงเวลากลางวันและเวลากลางคืนค่อนข้างจะแตกต่างกัน ในฤดูร้อนอากาศจะร้อนถึงร้อนจัด

ภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศของตำบลเหล่าเป็นลักษณะภูมิอากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยอากาศในช่วงเวลากลางวันและเวลากลางคืนค่อนข้างจะแตกต่างกัน ในฤดูร้อนอากาศจะร้อนถึงร้อนจัดระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน ฤดูฝน ปริมาณน้ำฝนที่ได้รับประมาณร้อยละ ๘๗ จะมาจากพายุ ดีเปรสชันและพายุไซร่อนที่พัดผ่านมาจากทะเลจีนใต้ ผ่านประเทศเวียดนามเข้ามาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย และมีฝนตกคราดหลาย ๆ วัน ซึ่งบางครั้งก่อให้เกิดน้ำท่วมอย่างฉับพลัน แต่ในบางปีจะมี ภาวะฝนทิ้งช่วงไม่ตกต้องตามฤดูกาล ซึ่งเป็นปัญหาต่อการเพาะปลูกช่วงของฤดูฝนจะเริ่มประมาณปลายเดือน พฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ส่วนฤดูหนาวอากาศจะหนาวและในบางปีถึงหนาวจัดเพราะได้รับอิทธิพลจากลม มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดมาจากตอนกลางของประเทศจีนโดยตรง โดยอากาศจะหนาวอยู่ประมาณ ๓ - ๔ เดือน ประมาณช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม

๑.๔ จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า มี ๑๑ หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าทั้งหมด ได้แก่

๑. หมู่ที่ ๑ บ้านแท่น
๒. หมู่ที่ ๒ บ้านเหล่า
๓. หมู่ที่ ๓ บ้านยางสินไชย
๔. หมู่ที่ ๔ บ้านหนองแคน
๕. หมู่ที่ ๕ บ้านดอนตูม
๖. หมู่ที่ ๖ บ้านหนองหาด
๗. หมู่ที่ ๗ บ้านโนนหนองคู
๘. หมู่ที่ ๘ บ้านเขวา
๙. หมู่ที่ ๙ บ้านเขวาบึงกุย
๑๐. หมู่ที่ ๑๐ บ้านหนองแคนพัฒนา
๑๑. หมู่ที่ ๑๑ บ้านแท่นนคร

๑.๕ ท้องถิ่นอื่นในตำบล

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไม่มีท้องถิ่นอื่นอยู่ในเขต

๑.๖ ประชากร

จำนวนครัวเรือนทั้งหมด ๑,๑๑๑ หลังคาเรือน ประชากรทั้งสิ้น ๔,๔๖๕ คน แยกเป็นชาย ๒,๒๖๑ คน หญิง ๒,๒๐๔ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๑๑ คน/ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ ๒.๒ แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า

ตำบล/หมู่บ้าน	บ้านปกติ	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านแท่น	106	239	236	475
หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า	131	238	237	475
หมู่ที่ 3 บ้านยางสินไชย	147	299	291	590
หมู่ที่ 4 บ้านหนองแคน	115	217	205	422
หมู่ที่ 5 บ้านดอนตุม	53	100	92	192
หมู่ที่ 6 บ้านหนองหาด	97	169	194	363
หมู่ที่ 7 บ้านโนนหนองคู	61	143	122	265
หมู่ที่ 8 บ้านเขวา	146	319	301	620
หมู่ที่ 9 บ้านเขวาบึงกุย	91	179	196	375
หมู่ที่ 10 บ้านหนองแคนพัฒนา	83	149	153	302
หมู่ที่ 11 บ้านแท่นนคร	105	213	208	421
รวม	1,135	2,265	2,235	4,500

ทะเบียนรายชื่อผู้นำท้องถิ่น

ตำบลเหล่า อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมู่
1	นายทองดี อินทร์จันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน	1
2	นายเต็ม เกื่อนมิ่งมาตย์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	1
3	นายพนม สังคมถนาท	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	1
4	นายจำเนียร นามโยธา	ผู้ใหญ่บ้าน	2
5	นายอุดม เสนาราช	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	2
6	นางจิริวดี กาดกอง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	2
7	นายอัศรพงษ์ สินธุเสน	ผู้ใหญ่บ้าน	3

8	นางนิตยา	แดนคำสาร	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	3
9	นางมีทนา	มูลจันทา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	3
10	นายเคนศรี	แสงฮาม	ผู้ใหญ่บ้าน	4
11	นายบุญมี	ถาอ่อนสี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	4
12	นางสุบัน	เคยะดี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	4
13	นายชูศักดิ์	วงซารี	ผู้ใหญ่บ้าน	5
14	นายประหยัด	บุญมา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	5
15	นายประยูร	ถามูลเลิศ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	5
16	นายประวิตร	นันทะมาตร	ผู้ใหญ่บ้าน	6
17	นายสมบูรณ์	ถาแพนทอน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	6
18	นายเกรียงไกร	ราชรินทร์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	6
19	นายบุญหัน	มาตรสงคราม	ผู้ใหญ่บ้าน	7
20	นายสุนัน	เสนห์ดี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	7
21	นายพิกุล	โเวลา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	7
22	นายหนูกร	ทินแย่ง	ผู้ใหญ่บ้าน	8
23	นายดำรง	สาคุณ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	8
24	นายถาวร	สมคำ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	8
25	นายชาญยุทธ	สีฟูเดช	ผู้ใหญ่บ้าน	9
26	นายสงวน	แสนคำภา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	9
27	นายสิวพล	แสงห้าว	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	9
28	นายคัต	เถื่อนมูลละ	ผู้ใหญ่บ้าน	10
29	นายคุลี	ดีจันทร์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	10
30	นายศรีไพร	นามโยธา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	10
31	นายกะมลศรี	บัวทอง	กำนัน อบต.เหล่า	11
32	นายชัยกมล	นากอ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	11
33	นายวิชิต	ศรีโนนคำ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	11

๒. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ อาชีพหลัก คือทำนาและการเลี้ยงปศุสัตว์ เช่น โค กระบือ สุกรและการประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรมอื่น ๆ เช่น การปลูกพืชผักสวนครัวนอกจากนี้คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป

๒.๒ หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม	-	แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	๒	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง

๓. สภาพทางสังคม

๓.๑ การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	แห่ง
โรงเรียนประถมศึกษา	๔	แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	๕	แห่ง
ห้องสมุดประชาชน	-	แห่ง
ศรช.	๖	แห่ง
๓.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา		
วัด/สำนักสงฆ์	๗	แห่ง
มัสยิด	-	แห่ง
ศาลเจ้า	-	แห่ง
โบสถ์	-	แห่ง
๓.๓ การสาธารณสุข		
โรงพยาบาลของรัฐ	-	แห่ง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลประจำตำบล/หมู่บ้าน	๑	แห่ง
สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง
อัตรากามีและใช้สวมราดน้ำ	ร้อยละ	๑๐๐
๓.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
สถานีตำรวจ	-	แห่ง
สถานีดับเพลิง	-	แห่ง
๔. การบริการพื้นฐาน		
๔.๑ การคมนาคม		
ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน ๒๑๕	สาย ความยาวรวม ๓.๕๒๘ กม.
ถนนลูกรัง/หินคลุก	จำนวน ๔๖	สาย ความยาวรวม ๖.๕๐๐ กม.
ถนนลาดยาง	จำนวน ๑	สาย ความยาวรวม ๐.๖๘๕ กม.
ถนนดิน/ทางเกวียน	จำนวน ๒๒	สาย ความยาวรวม ๑๓.๓๕๐ กม.
สภาพถนนภายในตำบล/หมู่บ้าน ถนนเข้าสู่หมู่บ้านและถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนดินหรือทางเกวียน มีบางส่วนเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก		
๔.๒ การโทรคมนาคม		
ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	-	แห่ง
สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ	-	แห่ง
โทรศัพท์สาธารณะ	๑๑	แห่ง
๔.๓ การไฟฟ้า		
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง ๑๑ หมู่บ้าน จำนวน ๑,๐๓๕ หลังคาเรือน		
๔.๔ การประปา		
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่านี้นำประปาใช้ครบทั้ง ๑๑ หมู่บ้าน ๑,๐๓๕ หลังคาเรือน		
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ		
ลำน้ำ,ลำห้วย	๓	สาย
หนองน้ำ	๕	แห่ง
บึง	๑	แห่ง
๔.๖ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
ฝาย	๕	แห่ง
สระน้ำ	๕๐	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	๕๕	แห่ง
บ่อโยก	๕๕	แห่ง
ถังเก็บน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๔	แห่ง

๕. ข้อมูลอื่น ๆ

๕.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า มีทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ดังนี้

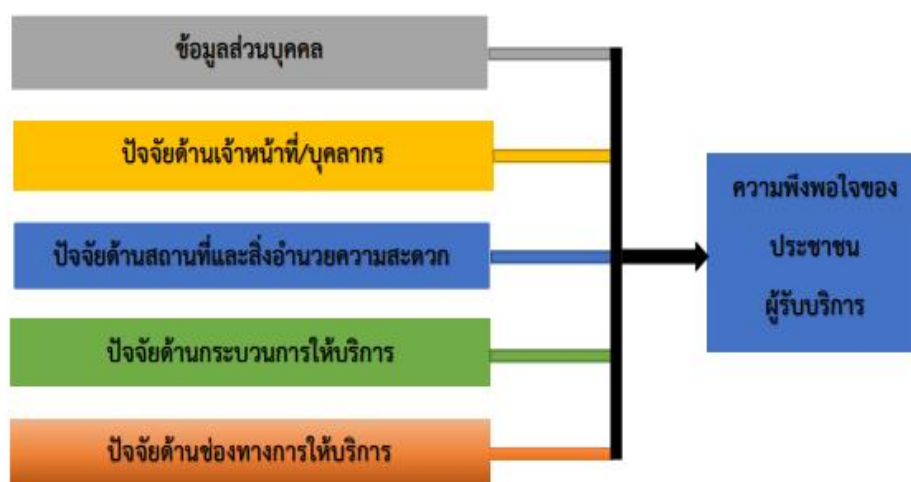
๑. ป่าทำเลบ้านแท่น(ป่าโคกหินหัว)	เนื้อที่	๑,๒๐๐ ไร่	-	งาน
๒. ป่าดอนพระแท่น	เนื้อที่	๒๐ ไร่	๑	งาน
๓. ป่าโคกหินหัก	เนื้อที่	๘๔๑ ไร่	๒	งาน
๔. ป่าดอนปู่ตาบ้านเหล่า	เนื้อที่	๑๖ ไร่	๒	งาน
๕. ป่าโคกหมากหม้อ	เนื้อที่	๒๔๔ ไร่	๒	งาน
๖. ป่าซ่อมป่าสง	เนื้อที่	๓๐ ไร่	๒	งาน
๗. ป่าดอนปู่ตาบ้านดอนตูม	เนื้อที่	๑๓ ไร่	-	งาน
๘. ป่าโคกบ้านเขวา	เนื้อที่	๒ ไร่	๓	งาน
๙. ป่าดอนปู่ตาบ้านแท่น	เนื้อที่	๔๖ ไร่	-	งาน
๑๐. ป่าโคกบ้านเหล่า	เนื้อที่	๘๘ ไร่	๒	งาน
๑๑. ดอนปู่ตาบ้านยางสินไชย	เนื้อที่	๓ ไร่	๓	งาน
๑๒. ป่าดอนปู่ตาบ้านเขวา	เนื้อที่	๑๓ ไร่	๒	งาน
๑๓. ป่าช้าบ้านดอนตูม	เนื้อที่	๒๐ ไร่	-	งาน

จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

ตำบลเหล่ามีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มสลับที่ดอน พื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นป่าไม้เช่น ป่าโคกหินหัก,ป่าโคกหมากหม้อ,ป่าดอนปู่ตาบ้านเขวา,ป่าโคกบ้านเหล่า,และเป็นป่าปลูก เช่น ป่าชุมชนโคกผีบ้า, ป่าโคกหินลาด, พื้นที่อีกส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่ลุ่มมีบึงธรรมชาติขนาดใหญ่ (บึงกุย) เหมาะสำหรับพัฒนาให้เป็นสถานที่พักผ่อนหรือเป็นสถานที่ท่องเที่ยว และมีลำห้วยไหลผ่าน เช่น ลำห้วยแท่น,ลำห้วยทราย,ลำห้วยยาง รวมความยาวประมาณ ๑๒ กม. เหมาะสำหรับพัฒนาให้เป็นแหล่งเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรโดยเฉพาะในหน้าแล้ง และการประมง (น้ำจืด) มีป่าธรรมชาติ (ดอนปู่ตา) หมู่ที่ ๑ บ้านแท่น ซึ่งมีพืชสมุนไพรเป็นจำนวนมากหลากหลายชนิดเหมาะสำหรับใช้ เป็นแหล่งทางการศึกษาทางด้านวนศาสตร์และศึกษาถึงสรรพคุณของพืชสมุนไพร

ตำบลเหล่ามีการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมพื้นบ้านดั้งเดิมอย่างเหนียวแน่นและสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน ตำบลเหล่ามีศักยภาพในการพัฒนาค่อนข้างสูงประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพด้านการเกษตรกรรม คือทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ทอผ้า จักสาน เป็นต้น ตำบลเหล่าตั้งอยู่ห่างจากอำเภอโกสุมพิสัยไปทางทิศใต้ประมาณ ๗ กิโลเมตร

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่า อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๔,๕๐๐ คน ชาย ๒,๒๖๕ คน หญิง ๒,๒๓๕ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๑,๑๓๕ ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่าง ๓๖๗ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.๙๐$ คะแนน $z=๒$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.๐๕$)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$n = ๓๖๗$

$N = ๔,๕๐๐$

$e = 0.๐๕$

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านแท่น	239	236	475	39
2	บ้านเหล่า	238	237	475	39
3	บ้านยางสินไชย	299	291	590	48
4	บ้านหนองแคน	217	205	422	34
5	บ้านดอนตุม	100	92	192	16
6	บ้านหนองหาด	169	194	363	30
7	บ้านโนนหนองคู	143	122	265	22
8	บ้านเขวา	319	301	620	50
9	บ้านเขวาบึงกุย	179	196	375	30
10	บ้านหนองแคนพัฒนา	149	153	302	25
11	บ้านแท่นนคร	213	208	421	34
รวม		2,265	2,235	4,500	367

ที่มา: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ ๓.๓ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เก็ร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เก็ร้อยละ 90	8	
ไม่เก็ร้อยละ 85	7	
ไม่เก็ร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เก็ร้อยละ 75	5	
ไม่เก็ร้อยละ 70	4	
ไม่เก็ร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เก็ร้อยละ 60	2	
ไม่เก็ร้อยละ 55	1	
ไม่เก็ร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน ๕ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๓) งานด้านการศึกษา
- (๔) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๕ ส่วนเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๕ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๕๐ – ๕๙ ปี ร้อยละ ๓๓ รองลงมา ช่วงอายุ ๔๐ – ๔๙ ปี ร้อยละ ๒๔ ช่วงอายุ ๓๐ – ๓๙ ปี ร้อยละ ๑๘ ช่วงอายุ ๒๐ – ๒๙ ปี ร้อยละ ๑๒.๕ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๖.๕ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖ ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๑๐๐.๐ ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวไร่ ร้อยละ ๖๕.๕ รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๓ เป็น นักศึกษา นักเรียน ร้อยละ ๖ ว่างาน ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ ๕ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ ๕ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๔ และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๖๕.๕ รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑-๓) ร้อยละ ๑๓ สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ ๗.๕ สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-๖) ร้อยละ ๕.๕ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๕ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ ๒.๕ และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้ในช่วง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๖๐ รองลงมา มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๑๗.๕ มีรายได้ในช่วง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๘ มีรายได้ในช่วง ๑๕,๑๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๗ มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป ร้อยละ ๔.๕ และไม่มีรายได้ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ ๙๕.๐ และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ ๕

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๑๐๐ ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	45.5
หญิง	54.5
รวม	100 (367)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6.5
20-29 ปี	12.5
30-39 ปี	18
40-49 ปี	24
50-59 ปี	33
60 ปีขึ้นไป	6
รวม	100 (367)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (367)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	65.5
รับจ้างทั่วไป	13
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5
นักศึกษา	6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	1.5
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (367)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	2.5
ประถมศึกษา	65.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	13
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	5.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	7.5
ปริญญาตรี	4.5
ปริญญาโทขึ้นไป	1.5
รวม	100 (367)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	3
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17.5
5,001-10,000 บาท	60
10,001-15,000 บาท	8
15,001-20,000 บาท	7
20,001 บาทขึ้นไป	4.5
รวม	100 (367)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	5.0
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (367)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	100.0
เคยทำ	0
รวม	100 (367)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลเหล่า อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) กำหนดขอบเขตในการประเมิน ของลักษณะงาน ๕ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๓) งานด้านการศึกษา
- (๔) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่า อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

- ๓) ด้านหน้าที่/บุคลากร
- ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๕) ภาพรวมความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔) ร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	75.1	3.1	1.6	0	100 (367)
	95.3					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.6	75.6	2.6	1.2	0	100 (367)
	96.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เดิมใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.3	75.7	2.4	1.6	0	100 (367)
	96					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุดหนุนและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20	75.4	2.9	1.7	0	100 (367)
	95.4					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20.7	75.2	2.5	1.6	0	100 (367)
	95.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20.36	75.40	2.70	1.54	0	100 (367)
	95.76					

Std. Deviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ร้อยละ ๙๕.๕๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.5	75.1	2.7	1.7	0	100 (367)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความคิดเห็น	20.2	75.5	2.9	1.4	0	100 (367)
	95.7					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.3	75.1	3	1.6	0	100 (367)
	95.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.7	3	1	0	100 (367)
	96					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19	75.9	3.4	1.7	0	100 (367)
	94.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	20.06	75.46	3.00	1.48	0	100 (367)
	95.52					

Std. Deviation (SD) = 0.0537 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

งานด้านการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การ บริหารส่วน ตำบลเหล่า อำเภอกอสุมปี่สัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ร้อยละ ๙๕.๕๗ โดยมี รายละเอียดดังนี้

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.1	3	1.5	0	100 (367)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.55	74.9	3	1.55	0	100 (367)
	95.45					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ หุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	74.9	3.3	1.6	0	100 (367)
	95.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.1	75.6	2.8	1.5	0	100 (367)
	95.7					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20	76.1	2.8	1.1	0	100 (367)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	20.25	75.32	2.98	1.45	0	100 (367)
	95.57					

Std. Deviation (SD) = 0.6467 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.7	76	2.1	1.2	0	100 (367)
	96.7					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.6	75.8	2.4	1.2	0	100 (367)
	96.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทูดจาง และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เติ้มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.1	75	3.4	1.5	0	100 (367)
	95.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดบังคับยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุดหนุนและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.4	75.2	2.8	1.6	0	100 (367)
	95.6					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19.5	74.7	3.6	2.2	0	100 (367)
	94.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	20.26	75.34	2.86	1.54	0	100 (367)
	95.60					

Std. Deviation (SD) = 0.6361 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ร้อยละ ๙๕.๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.45	76	2.5	1.05	0	100 (367)
	96.45					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.6	75.8	2.4	1.2	0	100 (367)
	96.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทูตจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75	3.3	1.5	0	100 (367)
	95.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุดหนุนมีและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.35	75.2	2.9	1.55	0	100 (367)
	95.55					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	74.7	3.1	2.2	0	100 (367)
	94.7					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	20.32	75.34	2.84	1.50	0	100 (367)
	95.66					

Std. Deviation (SD) = 0.6822 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการประเมิน ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
๑	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๕.๗๖	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๙๕.๕๒	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓	ด้านการศึกษา	๙๕.๕๗	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	ด้านรายได้หรือภาษี	๙๕.๖๐	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๕	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๖๖	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		๙๕.๖๒	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด