

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.63 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.83$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.42) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.41) และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม พบว่า งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) โดยจัดอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ งานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยจัดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดและงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 (ได้ 10 คะแนน)



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี ๒๕๖๐

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร. ๐๔๓-๗๕๔๔๔๑-๒ โทรสาร ๐๔๓-๗๕๔๔๑๐-๑
www.uniquetmsu.msu.ac.th

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดปราจีนบุรี ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
กันยายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก-ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี	15
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	17
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	17
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	18
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	36
3.3 กระบวนการประเมินผล	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	37
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.8 การนำเสนอข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ	45
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	50
1. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	50
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	55
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	60
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	65
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	70
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	72
5.2 สรุปผล	72
5.3 อภิปรายผล	73
5.4 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	42
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	49
ตารางที่ 10แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 11แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	51
ตารางที่ 12แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 13แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	54
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	59
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	61
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	65
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	66
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	68
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	69
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	70

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์ingham โดยจำแนกตามเพศ	41
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์ingham โดยจำแนกตามอายุ	42
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์ingham โดยจำแนกระดับการศึกษา	43
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์ingham โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	49
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม 4 ด้าน	54
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	59
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	64
ภาพที่ 10แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	69
ภาพที่ 11แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์ingham อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี	71

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็น

รัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

เทศบาลตำบล (ทต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ 2499 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบเทศบาลตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในของเทศบาลตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการ

อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากทางเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งเข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่ โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 –55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจ งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. ประเมินผลความพึงพอใจใน งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2560 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

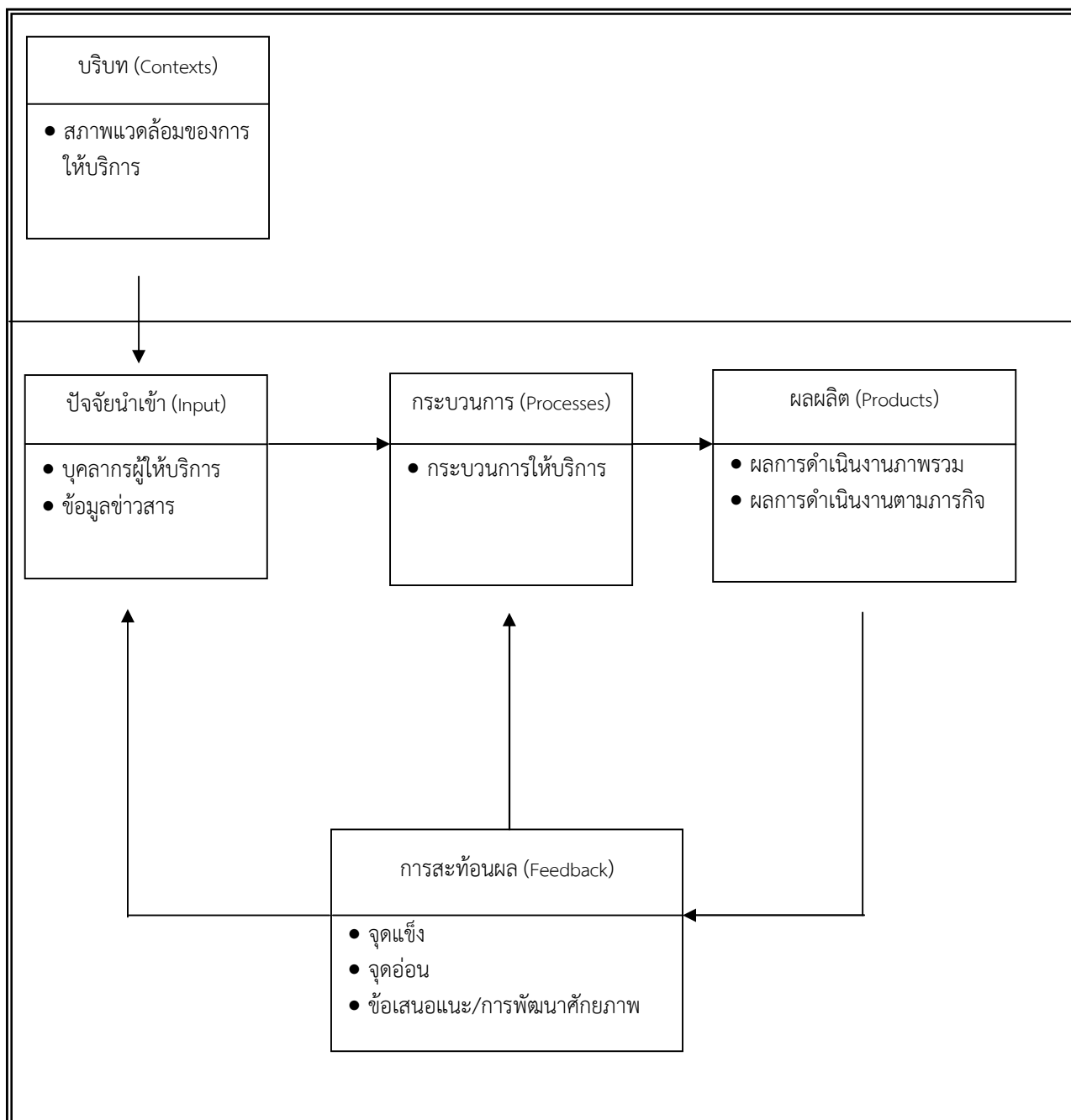
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,597 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 527 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2560
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบล
5. “ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ” หมายถึง เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
5. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)
6. ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี
7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี
9. ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี
10. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พึงใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสிடอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

สุโท เจริญสุข (2519 : 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ(Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 11 ประเด็น ดังนี้

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน
- 8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.5 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)

ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ปฏิบัติภารกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา(Consult) ประสานและสนับสนุน(Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ
5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO: HighPerformance Organization)

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

- 1.1 วางแนวทางกำหนดทิศทางงานนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างควมรับผิดชอบต่อสังคม
- 1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- 1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- 1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์การ
- 1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน
- 1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
- 1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

- 2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล

2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง(เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2554)
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลัง

แนวทางการพัฒนา

- 4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- 4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- 4.3 ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.5 จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดบริการสาธารณะ

5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ

5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน

5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษา กิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม

5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข

5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

5.11 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้

5.12 เตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 “แผนพัฒนาสามปี” หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนา ที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปี โดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

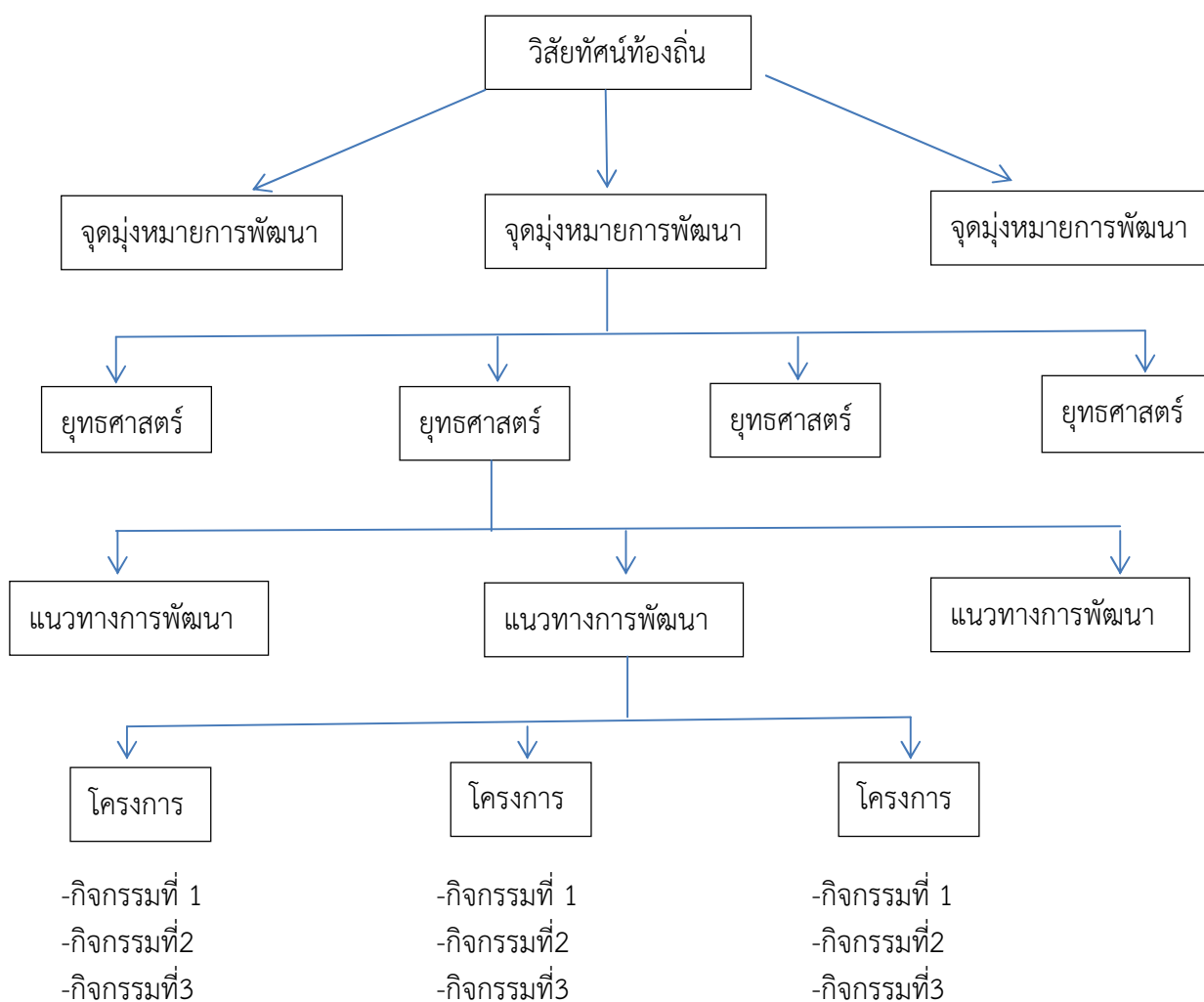
แผนพัฒนาสามปี เป็นการแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ โดยหลักคิดที่ว่า ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนานี้ๆ จะมีแนวทางการพัฒนาได้มากกว่าหนึ่งแนวทาง และภายใต้แนวทางการพัฒนาหนึ่ง จะมีโครงการหรือกิจกรรมได้มากกว่าหนึ่งโครงการหรือกิจกรรม ที่จะต้องนำมาดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งมีผลต่อวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและวิสัยทัศน์ในที่สุด นอกจากนี้ แผนพัฒนาสามปีเป็นแผนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ใช้การวางแผนพัฒนาเป็นเครื่องมือในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยนำ

โครงการ/กิจกรรม จากแผนพัฒนาสามปีในปีที่จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ไปจัดทำงบประมาณเพื่อให้กระบวนการจัดทำงบประมาณเป็นไปด้วยความรอบคอบและผ่านกระบวนการที่มีส่วนร่วมของประชาชน

แผนพัฒนาสามปี มีลักษณะกว้างๆดังต่อไปนี้

1. เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
2. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนและมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่จะดำเนินการ
3. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ กิจกรรมการพัฒนาที่ดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลาสามปี
4. เป็นเอกสารที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

แผนภาพ แสดงความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากับแผนสามปี



2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

- 2.1 เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของแผนพัฒนา ขั้นตอนการดำเนินการ
- 2.2 เพื่อให้ทราบถึงแนวทางและกลไก ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปีอันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนพัฒนาสามปีในปีต่อไป
- 2.3 เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี
- 2.4 เป็นการสร้างแนวทางที่มีส่วนร่วมในท้องถิ่น

2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

หลังจากได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์แล้ว จะต้องนึกถึงขั้นตอนในการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการจัดทำเป็นแนวทางให้เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ดำเนินการ 7 ขั้นตอน คือ

3.1 การเตรียมการจัดทำแผน หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำแผนพัฒนา ชี้แจงผู้บริหารท้องถิ่น ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ความสำคัญ และความจำเป็นในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี แล้วนำเสนอโครงการ จัดทำแผนพัฒนาสามปี ซึ่งได้กำหนดทรัพยากรและปฏิทินการทำงาน ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติ และแจ้งโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานภายในเทศบาล และประชาคม

3.2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งาม สรุปยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2560 – 2562 พร้อมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ปัญหา ความต้องการของท้องถิ่น รวมทั้งสรุปยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอ และนโยบายของผู้บริหาร แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

(2) คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จัดเวทีประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา ประชาคมและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พิจารณาทบทวนแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560 – 2562) เพื่อคัดเลือกยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาที่มีความเหมาะสมเป็นกรอบในการพัฒนา แล้วเวทีการประชุมร่วมพิจารณาจัดลำดับความสำคัญโครงการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแนวทางที่คัดเลือกไว้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น ทั้งจากภายใน และภายนอกเทศบาลตำบล เพื่อนำมาวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของแนวทางและโครงการพัฒนา

(2) การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก คือ

- การประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา
- การคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา

- จัดลำดับความสำคัญของแนวทาง
- การตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนาในห้วงสามปี

3.4 กำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา เวทีประชุมร่วม ร่วมกันพิจารณา กำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาที่คัดเลือกไว้ รวมทั้ง กำหนดและจัดลำดับความสำคัญ โครงการหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางนั้น

3.5 การจัดทำรายละเอียด โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาส่วนท้องถิ่น นำโครงการที่ได้คัดเลือกแล้ว มาจัดทำรายละเอียดทั้งในด้านเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยเน้นรายละเอียดที่ดำเนินการในปีแรกของแผนพัฒนาสามปี เพื่อให้สามารถนำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้

3.6 การจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2560 – 2562) นำเสนอเวทีประชาคม ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการพัฒนา ประชาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วนำเสนอคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งาม เพื่อพิจารณา

3.7 การอนุมัติและการประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์งามพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาสามปีและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี

2.9 ประโยชน์ของแผนพัฒนาสามปี

การจัดทำแผนสามปีเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้พิจารณาอย่างรอบครอบ ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยงและส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทรัพยากรการบริหาร โดยทั่วไปประกอบด้วย

เงิน ทั้งเงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแหล่งงบประมาณภายนอก รวมทั้งมาตรการประหยัดงบประมาณรายจ่าย

คน ซึ่งหมายความรวมถึงตั้งแต่ผู้บริหาร พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องนำศักยภาพของกำลังคนเหล่านั้นไปใช้ รวมทั้งต้องพัฒนากำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และถ้าพิจารณาในความหมายอย่างกว้างและอาจหมายความรวมถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอีกด้วย

วัสดุอุปกรณ์ หมายถึงเครื่องจักร เครื่องมือ รวมทั้งอาคารสถานที่ ที่จะสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาสูงสุด โดยมีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ ให้มีความทันสมัยเพื่อรองรับความก้าวหน้าของสังคม โดยส่วนรวมได้อย่างเท่าทัน และใช้วัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเต็มศักยภาพ

การบริหารจัดการ เป็นสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนทรัพยากรทั้งสามประการข้างต้นให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีสภาพการพัฒนาย่างยั่งยืน การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และ ศิลป์ที่ต้องศึกษาและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

ตั้งอยู่ที่ 139 หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โทรศัพท์/โทรสาร 037 – 410377

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ตั้งอยู่ในพื้นที่ของอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีพื้นที่ติดกับเขตอำเภอประจันตคาม มาตามแนวถนนสายสุวรรณศร-กรุงเทพ มีจุดศูนย์กลางอยู่ ห่างจากอำเภอประจันตคาม ประมาณ 7 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 323.60 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 202,250 ไร่

อาณาเขต

- ทิศเหนือ ติดกับ วนอุทยานเขาใหญ่
- ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลบุฝ้าย
- ทิศใต้ ติดกับ ตำบล (หนองแก้ว-ประจันตคาม) ฯ
- ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบล (โนนห้อม,ดงขี้เหล็ก,เนินหอม) อำเภอเมือง จ. ปราจีนบุรี

แผนที่ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นดินทราย ที่ราบลุ่ม และที่ราบเชิงเขา เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัย ประมาณ 6๐% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 25 % เป็นพื้นที่ปลูกป่า 10% และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5%

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ปราจีนบุรีได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ประกอบกับลมฝ่ายใต้ที่พัดปกคลุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งหย่อมความกดอากาศต่ำเนื่องจากความร้อน ปกคลุม ลักษณะดังกล่าวทำให้บริเวณจังหวัดปราจีนบุรีในฤดูร้อนมีอุณหภูมิสูงประมาณ 39-41 องศาเซลเซียส และอากาศค่อนข้างหนาวในฤดูหนาว

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิวัดได้ 39 - 41 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม-เดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,380 มิลลิเมตร/ปี (เกณฑ์มาตรฐาน 1,700 มิลลิเมตร/ปี)

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย ประมาณ 16-22 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะเป็นดินร่วนซุย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- คลอง	6	สาย
- หนองน้ำ	4	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายทดน้ำ	5	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	2	แห่ง
- บ่อบาดาล	32	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	246	แห่ง
- สระน้ำ	18	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะของป่าไม้ ได้แก่ วนอุทยานเขาใหญ่ ป่าชุมชนในหมู่บ้าน

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลโพธิ์งามมีเขตการปกครองเต็มพื้นที่ตำบล มีพื้นที่ 323.60 ตารางกิโลเมตร มี 19 หมู่บ้าน แบ่งเป็น 2 เขตเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3, 5, 7, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 19

เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวน 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 18

จำนวนบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จำนวน 43 คน

- ข้าราชการ	21 คน	- ลูกจ้างประจำ	3 คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	6 คน	- พนักงานจ้างทั่วไป	13 คน

รายชื่อคณะผู้บริหาร

1. นายบันเทิง ปัญญาดี	นายกเทศมนตรี	โทร. 089-804-3587
2. นายฉกาจ ยิ่งสมบัติ	รองนายกเทศมนตรี	โทร. 081-296-0082
3. นายพิสัย พานิชดี	รองนายกเทศมนตรี	โทร. 081-451-3856
4. นางนุภา เรืองศรี	เลขานุการ	โทร. 089-9491339
5. นายหมี ชาวดร	ที่ปรึกษา	

รายชื่อสมาชิกสภาเทศบาล

เขตเลือกตั้งที่ 1

1. นางชุติมา มหาเหม โทร 081-347-8067
2. นายสมปอง ทันถากิจ โทร 086-146-5757
3. นายสมพงษ์ กองทวีผล โทร 085-437-0130
4. นายจรรณู ไกรสิงห์ โทร 081-581-2971
5. นายวิทยา ฆานะสิทธิ์ โทร 081-757-4422
6. นางจำปา สร้อยประดิษฐ์ โทร 089-001-5945

เขตเลือกตั้งที่ 2

1. นายสอาด ไวงาน โทร 086-833-4722
2. นายประชาญ เสียงซ้อง โทร 086-147-5204
3. ร.ต.บรรเทิง เฉลิมศรี โทร 081-161-5678
4. นางชลอ รักษาพล โทร 089-248-6880
5. นายอภัย เตมีสุภาพ โทร 081-668-1183
6. นายชนนภัทร ยอดดี โทร 084-131-1310

รายชื่อ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน 19 หมู่บ้าน

- - กำนันตำบลโพธิ์งาม นายพรเทพ ไกรสิงห์

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์ติดต่อ
1	บ้านคุ้ม	นางหล้า ปัญญาดี	084-7268231
2	บ้านโง้ง	นายสมใจ วันดี	081-5906765
3	บ้านม่วง	นางทองสน งามแก้ว	085-2877200
4	บ้านโพธิ์งาม	นายพงษ์ศักดิ์ รัตนวิทย์	089-7527305
5	บ้านประตูดาน	นายพรเทพ ไกรสิงห์	081-1577871
6	บ้านอินทร์ไตรย์	นายวิศณุ ทรัพย์ศรี	085-3889864
7	บ้านโคกกรวด	นายเผชญู โพธิ์งาม	089-2530776
8	บ้านต้น	นายสมร เครือวงษ์	082-1667130
9	บ้านเกาะยาง	นางสาวอังคณา หมั่นหาญ	086-3385900
10	บ้านหนองหัวลิง	นายคัตสรร พฤทธาภิญโณ ภาส	086-1090444
11	บ้านประเลท	นายวินัย ปัญญาดี	086-1527404
12	บ้านโคกบ้าน	นายสชีพ จันทร์บัว	086-1925591
13	บ้านคลองแก้มขี้	นายสนธยา นาดิ	084-3493145
14	บ้านคลองพันปลา	นายสมคิด เมืองทะ	085-2778689
15	บ้านหนองมะเอ็ก	นายสมบุญ โพธิ์งาม	081-7424073
16	บ้านทุ่งยาว	นายประธม ภูศรี	089-5893884

17	บ้านยาง	นายวิจิตร	วังสวัสดิ์	089-0788613
18	บ้านไทรงาม	นายสุชาติ	ศรีภักดี	089-9334994
19	บ้านม่วงใหม่	นายบุญยงค์	เอี่ยมไพฑูรย์	089-4050612

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
1 บ้านคุ้ม	237	253	490	168
2 บ้านไฉ้	563	640	1,203	526
3 บ้านม่วง	190	215	405	149
4 บ้านโพธิ์งาม	180	210	390	148
5 บ้านประตูดาน	207	204	411	129
6 บ้านอินทร์ไตรย์	274	289	563	158
7 บ้านโคกกรวด	379	400	779	258
8 บ้านต้น	287	320	607	276
9 บ้านเกาะยาง	180	186	366	164
10 บ้านหนองหัวลิง	287	324	611	301
11 บ้านประเลท	72	57	129	53
12 บ้านโคกบ้าน	173	178	351	95
13 บ้านคลองแก้มขี้	307	301	608	196
14 บ้านคลองพันปลา	141	149	290	94
15 บ้านหนองมะเอก	482	467	949	279
16 บ้านทุ่งยาว	239	287	526	169
17 บ้านยาง	286	331	617	244
18 บ้านไทรงาม	289	302	591	224
19 บ้านม่วงใหม่	351	360	711	223
รวม	5,124	5,473	10,597	3,854

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประเภท	หญิง	ชาย	รวม	หมายเหตุ
เยาวชน	1,083	1,013	2,096	อายุต่ำกว่า 18 ปี
ประชาชน	3,348	3,497	6,845	อายุ 18-60 ปี
ผู้สูงอายุ	691	961	1,652	อายุมากกว่า 60 ปี
รวมทั้งสิ้น	5,122	5,471	10,593	

ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนอำเภอประจันตคาม เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2559

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไม่เคยศึกษา	168	1.90
อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก	279	3.15
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	470	5.31
จบชั้นประถมศึกษา	3,462	39.09
มัธยมศึกษาตอนต้น	1,723	19.46
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1,712	19.33
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	360	4.07
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	656	7.41
สูงกว่าปริญญาตรี	26	0.29
รวม	8,856	100

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 7 แห่ง

ลำดับ ที่	ชื่อโรงเรียน	นักเรียน (ชาย)	นักเรียน (หญิง)	รวม
1	วัดพรหมรังษีมิตรภาพที่ 1	111	100	211
2	วัดอินทร์ไทรย์	38	25	63
3	บ้านคลองแก้มซ้าย	47	23	70
4	วัดโพธิ์งาม	19	9	28
5	บ้านประเถท	25	14	39
6	ชุมชนวัดบ้านไฉ่	51	53	104
7	บ้านเขานันทา	34	28	62
รวมทั้งสิ้น		325	252	577

ข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2559

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง

ลำดับ ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	เด็กเล็ก (ชาย)	เด็กเล็ก (หญิง)	รวม
1	วัดโพธิ์งาม	12	12	24
2	วัดพรหมรังษีมิตรภาพที่ 1	19	26	45
3	ชุมชนวัดบ้านไฉ่	9	5	14
4	บ้านคลองแก้มซ้าย	9	10	19
รวมทั้งสิ้น		49	53	102

ข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2559

โรงเรียนมัธยมศึกษา (ม.3) จำนวน 2 แห่ง (ตั้งอยู่รวมในโรงเรียนประถม) ได้แก่

1. โรงเรียนชุมชนวัดบ้านไฉ่
2. โรงเรียนวัดพรหมรังษีมิตรภาพที่ 1

4.2 สาธารณสุข

หน่วยงานด้านสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพธิ์งาม
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกกรวด

4.3 อาชญากรรม

ในรอบปีที่ผ่านมาตำบลโพธิ์งามมีเหตุอาชญากรรม ดังนี้

1. มีการวางระเบิดเกิดขึ้นในพื้นที่ หมู่ที่ 15 บ้านหนองมะเอ็ก ซึ่งทางฝ่ายปกครองและเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้จัดเวรยามตรวจเฝ้าระวังพื้นที่ในตอนกลางคืน
2. มีการลักขโมย และฉกชิงวิ่งราว ในพื้นที่ตำบลโพธิ์งาม ซึ่งทางเทศบาลฯ ได้ป้องกันการเกิดเหตุโดยติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างรายทาง เพื่อเพิ่มความสว่างไสว และติดตั้งกล้องวงจรปิด ในพื้นที่ตำบลโพธิ์งาม

4.4 ยาเสพติด

เทศบาลตำบลโพธิ์งามได้จัดทำโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยดำเนินการร่วมกับชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพธิ์งาม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกกรวด อปพร.ตำบลโพธิ์งาม สถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม และเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำเภอประจันตคาม ในการดำเนินการตั้งด่านจุดตรวจยาเสพติดในตำบลโพธิ์งามเป็นประจำทุกเดือน

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ข้อมูลถนนในตำบลโพธิ์งาม จำนวน 19 หมู่บ้าน

หมู่	ถนน คสล.	ถนนลาดยาง	ถนนลูกรัง	รวมถนน (สาย)
1 บ้านคุ้ม	6	-	4	10
2 บ้านโง้ง	11	1	2	14
3 บ้านม่วง	5	1	3	9
4 บ้านโพธิ์งาม	3	-	3	6
5 บ้านประตูดาน	4	2	7	13
6 บ้านอินทร์ไทรย์	4	-	6	10
7 บ้านโคกกรวด	4	1	16	21
8 บ้านต้น	5	-	3	8
9 บ้านเกาะยาง	3	-	3	6
10 บ้านหนองหัวลิง	6	-	5	11
11 บ้านประเฑท	4	-	5	9
12 บ้านโคกบ้าน	2	1	4	7
13 บ้านคลองแก้มช้าง	6	-	9	15
14 บ้านคลองฟินปลา	2	1	5	8
15 บ้านหนองมะเอก	2	1	4	7
16 บ้านทุ่งยาว	5	-	4	9
17 บ้านยาง	8	-	6	14
18 บ้านไทรงาม	4	1	2	7
19 บ้านม่วงใหม่	5	-	2	7
รวม	89	9	93	191

แบบสรุปบัญชีความยาวประเภทถนน แยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ความยาวถนน (เมตร)			รวมความยาว ถนนทั้งหมด (เมตร)	หมายเหตุ
		ถนนลูกรัง	ถนนลาดยาง	ถนน คสล.		
1	บ้านคุ้ม	905	-	2,137	3,042	
2	บ้านโง้ง	280	335	2,272	2,887	
3	บ้านม่วง	1,806	519	2,141	4,466	
4	บ้านโพธิ์งาม	619	-	951	1,570	
5	บ้านประตูดาน	2,250	1,385	2,381	6,016	
6	บ้านอินทร์ไทรย์	1,436	1,843	1,725	5,004	

7	บ้านโคกกรวด	7,937	1,444	1,347	10,728	
8	บ้านต้น	968	-	856	1,824	
9	บ้านเกาะยาง	663	-	2,300	2,963	
10	บ้านหนองหัวลิง	2,634	-	1,657	4,291	
11	บ้านประเฑท	1,923	-	517	2,440	
12	บ้านโคกบ้าน	1,540	474	730	2,744	
13	บ้านคลองแก้มข้า	5,851	-	2,042	7,893	
14	บ้านคลองพัน ปลา	4,550	1,000	2,400	7,950	
15	บ้านหนองมะเอก	2,700	1,000	1,000	4,700	
16	บ้านทุ่งยาว	2,250	1,000	1,150	4,400	
17	บ้านยาง	2,376	-	1,826.60	4,202.60	
18	บ้านไทรงาม	1,157	11	667	1,935	
19	บ้านม่วงใหม่	1,446	-	1,199	2,645	
รวมความยาวทั้งสิ้น (เมตร)		43,291	9,111	29,298.60	82,422.60	

สรุป

1. จำนวนดินลูกรังทั้งหมด 43,291 เมตร
 2. จำนวนถนนลาดยางทั้งหมด 9,111 เมตร
 3. จำนวนถนนคอนกรีตทั้งหมด 29,298 เมตร
- รวมความยาวถนนทั้งสิ้น 82,422.60 เมตร

5.1.1 ทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 1 สาย คือ ถนนสุวรรณศร

5.1.2 ถนนลาดยางภายในตำบล จำนวน 4 สาย คือ

- สายสุวรรณศร - เขาน้อย
- สายสุวรรณศร - บ้านม่วง
- สายแยกบ้านยาง - บ้านประเฑท - ต.หนองแก้ว
- สายบ้านโง้ง - อินทร์ไทรย์

5.1.3 ถนนลูกรังและคอนกรีต เชื่อมต่อตำบลและหมู่บ้าน 11 สาย คือ

- สาย บ. โฉ่ง – บ.อินทร์ไตรย์
- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. ประตูดาน (คสล.ลูกรัง)
- สาย บ. ม่วง – บ. คลองพันปลา – บ. คลองแก้มซ้าย (คสล.ลูกรัง)
- สาย บ. ม่วง – บ. หนองมะเอก (คสล.ลาดยาง)
- สาย บ. คลองพันปลา – บ. ทุ่งยาว
- สาย บ. ม่วง – บ. ทุ่งยาว
- สาย บ. โฉ่ง – บ. คุ่ม (คสล.)
- สาย บ. โฉ่ง – บ.โพธิ์งาม (คสล.ลูกรัง)
- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. หนองมะเอก
- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. หนองมะเอก
- สาย บ. โคกกรวด – บ. คลองพันปลา

5.2 การไฟฟ้า

ข้อมูลการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะประโยชน์บริเวณจุดเสี่ยง จำนวน 19 หมู่บ้าน

หมู่	จำนวน (จุด)	หมายเหตุ
1 บ้านคุ่ม	7	
2 บ้านโฉ่ง	9	
3 บ้านม่วง	7	
4 บ้านโพธิ์งาม	6	
5 บ้านประตูดาน	12	
6 บ้านอินทร์ไตรย์	8	
7 บ้านโคกกรวด	9	
8 บ้านต้น	5	
9 บ้านเกาะยาง	7	
10 บ้านหนองหัวลิง	7	
11 บ้านประเลท	6	
12 บ้านโคกบ้าน	3	
13 บ้านคลองแก้มซ้าย	9	
14 บ้านคลองพันปลา	10	
15 บ้านหนองมะเอก	10	
16 บ้านทุ่งยาว	14	
17 บ้านยาง	22	
18 บ้านไทรงาม	4	
19 บ้านม่วงใหม่	4	
รวม	159	

5.3 การประปา

หมู่บ้าน	แหล่งน้ำประปา (แห่ง)	ครัวเรือนที่ใช้ น้ำประปา	ความต้องการ
1 บ้านคุ้ม	2	125	เพียงพอ
2 บ้านโง้ง	2	302	เพียงพอ
3 บ้านม่วง	3	100	เพียงพอ
4 บ้านโพธิ์งาม	1	127	ไม่เพียงพอ
5 บ้านประตูดาน	2	106	เพียงพอ
6 บ้านอินทร์ไตรย์	2	124	ไม่เพียงพอ
7 บ้านโคกกรวด	4	160	ไม่เพียงพอ
8 บ้านต้น	2	156	เพียงพอ
9 บ้านเกาะยาง	3	100	เพียงพอ
10 บ้านหนองหัวลิง	2	163	เพียงพอ
11 บ้านประเลท	1	39	เพียงพอ
12 บ้านโคกบ้าน	2	82	ไม่เพียงพอ
13 บ้านคลองแก้มช้าง	2	145	ไม่เพียงพอ
14 บ้านคลองพันปลา	1	64	เพียงพอ
15 บ้านหนองมะเอ็ก	3	260	ไม่เพียงพอ
16 บ้านทุ่งยาว	1	81	ไม่เพียงพอ
17 บ้านยาง	2	200	เพียงพอ
18 บ้านไทรงาม	3	140	ไม่เพียงพอ
19 บ้านม่วงใหม่	3	182	ไม่เพียงพอ
รวม	66	2,500	

5.4 โทรศัพท์

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 24 ตู้

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไม่มี-

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ลำดับ ที่	ประเภท	จำนวน แปลง	จำนวนไร่	เขตพื้นที่หมู่บ้าน
1	ข้าว	188	1,394.68	1,2,3,4,5,6,8,10,12,14,16,18
2	มันสำปะหลัง	81	1,851	3,7,9,10,13,14,15,16,17,18,19
3	เงาะ	11	31	7,11,13,14,15,16,
4	ลองกอง	6	6	8,16,17
5	มังคุด	8	19	7,8,17
6	ทุเรียน	24	81	3,6,7,11,13,14,16
รวม		318	3,382.68	

ข้อมูล จากสำนักงานเกษตรอำเภอประจันตคาม เดือนตุลาคม 2559

6.2 การประมง

- ประมง ร้อยละ 0.01 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ ร้อยละ 0.0 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.4 การบริการ

- ปั้มน้ำมัน 3 แห่ง
- ปั้มน้ำแก๊ส 1 แห่ง
- ร้านอาหาร 8 แห่ง
- ร้านเกมส์ 2 แห่ง
- มินิมาร์ท (24 ชม.) 2 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 2 แห่ง

- กลุ่มหัตถกรรมไม้ไผ่ หมู่ที่ 18 บ้านไทรงาม
- น้ำตกสวาน้อย หมู่ที่ 13 บ้านคลองแก้มซ้าย

6.6 อุตสาหกรรม

- โรงงานผลิตขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ปั้มน้ำมัน	3	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	1	แห่ง
มินิมาร์ท (24 ชม.)	2	แห่ง
ร้านวัสดุก่อสร้าง	2	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มแม่คราแม่
2. กลุ่มสตรี
3. กลุ่มสร้างชีวิตใหม่ให้สตรี

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
1 บ้านคุ้ม	237	253	490	168
2 บ้านโจ้ง	563	640	1,203	526
3 บ้านม่วง	190	215	405	149
4 บ้านโพธิ์งาม	180	210	390	148
5 บ้านประตูदान	207	204	411	129
6 บ้านอินทร์ไทรย์	274	289	563	158
7 บ้านโคกกรวด	379	400	779	258
8 บ้านต้น	287	320	607	276
9 บ้านเกาะยาง	180	186	366	164
10 บ้านหนองหัวลิง	287	324	611	301
11 บ้านประเลท	72	57	129	53
12 บ้านโคกบ้าน	173	178	351	95
13 บ้านคลองแก้มซ้าย	307	301	608	196
14 บ้านคลองพันปลา	141	149	290	94

15 บ้านหนองมะเอ็ก	482	467	949	279
16 บ้านทุ่งยาว	239	287	526	169
17 บ้านยาง	286	331	617	244
18 บ้านไทรงาม	289	302	591	224
19 บ้านม่วงใหม่	351	360	711	223
รวม	5,124	5,473	10,597	3,854

ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนอำเภอประจันตคาม เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2559

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

พื้นที่ตำบลโพธิ์งามอยู่นอกเขตชลประทาน ราษฎรประมาณร้อยละ 3 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ปลูกข้าว มันสำปะหลัง เงาะ ลองกอง มังคุด และทุเรียน

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

มีแหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการทำเกษตร และแหล่งน้ำไม่ทั่วถึง

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน 16 แห่ง ดังนี้

- วัดบ้านคุ้ม ม. 1
- วัดป่าบ้านโง้ง ม. 2
- วัดโนนสะอาด ม. 3
- วัดประตูดาน ม. 5
- วัดอินทร์ไทรย์ ม. 6
- วัดโคกกรวด ม. 7
- วัดบ้านต้น ม. 8
- วัดไผ่พิมลประจันตคามเสมาราม ม. 10
- วัดประเถท ม. 11
- วัดโคกบ้าน ม. 12
- วัดเขาน้อย ม. 13
- วัดคลองพันปลา ม. 14

- วัดหนองมะเอก ม. 15
- วัดทุ่งยาว ม. 16
- วัดพรหมรังสี ม. 17
- สำนักสงฆ์ป่าฤๅษีเมตตามหาลาภ ม. 15

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- งานวันผู้สูงอายุ เดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ หมู่ที่ 2 บ้านโง้ง เดือน พฤษภาคม
- ประเพณีงานลอยกระทง ณ วัดบ้านโง้ง เดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีงานลอยกระทง ณ หนองประตูดาน เดือน พฤศจิกายน
- งานแข่งขันฟุตบอลประเพณีสงกรานต์ เดือน เมษายน

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำไม้กวาด หัตถกรรมไม้ไผ่และการจักสานสิ่งของเครื่องใช้จากไม้ไผ่ การผลิตสมุนไพร ธรรมชาติภาษาถิ่น ภาษากลางและภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ไม้กวาด โต๊ะ แคร่ บันได ยาหม่อง ยาตมสมุนไพร สบู่ เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่



9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติและสร้างขึ้นเอง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เพียงพอต่อการเกษตร

9.2 ป่าไม้ ในเขตเทศบาลมีเขตป่าไม้

9.3 ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- น้ำ สำหรับการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอทั่วถึง ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น ประกอบกับต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก

- อากาศ ตำบลโพธิ์งามมีการประกอบธุรกิจฟาร์มหมู ไก่ หลายแหล่ง การควบคุมกลิ่นยังไม่ได้ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้มีกลิ่นรบกวนพื้นที่ใกล้เคียง และส่งผลให้มีพาหะนำโรคจำนวนมาก

- ดิน ในพื้นที่ตำบลโพธิ์งามมีคุณภาพดีเหมาะแก่การเพาะปลูกและทำไร่ ทำสวน

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) จำนวนร้อยละ 5 ของหมู่บ้านหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม สอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$.

หรือเขียนอย่างย่อคือ $\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย s^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย s

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และ

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 527 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

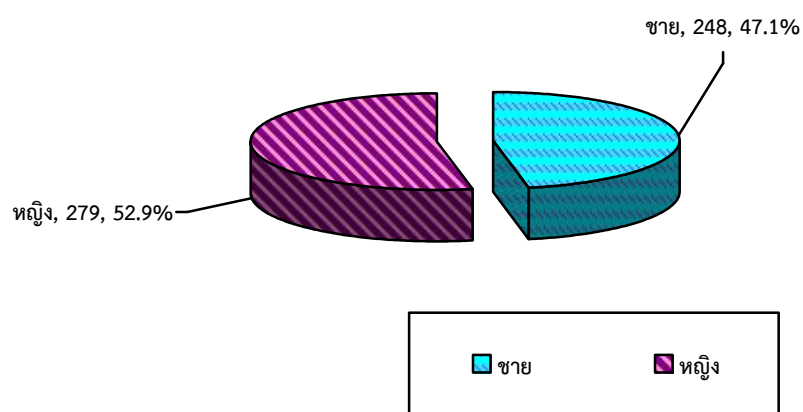
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	248	47.06
เพศหญิง	279	52.94
รวม	527	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 527 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.06



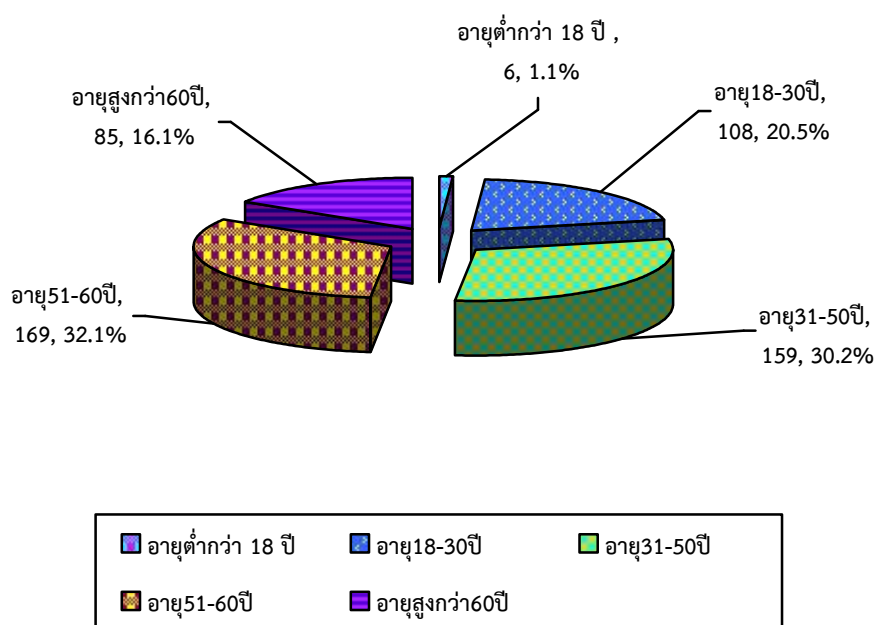
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 18 ปี	6	1.14
อายุ 18 – 30 ปี	108	20.49
อายุ 31 - 50 ปี	159	30.17
อายุ 51 – 60 ปี	169	32.07
อายุสูงกว่า 60 ปี	85	16.13
รวม	527	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 527 คน ส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ 51-60 คิดเป็นร้อยละ 32.07 รองลงมา คือ ปี อายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.17 กลุ่มอายุ 18 -30 คิดเป็นร้อยละ 20.49 ปี กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.13 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.14 ตามลำดับ



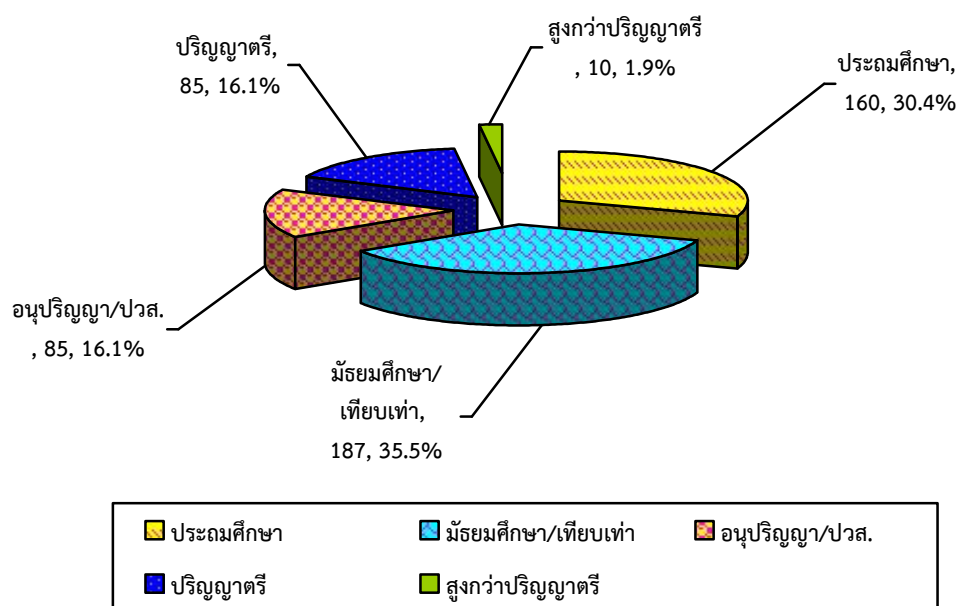
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	160	30.36
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	187	35.48
อนุปริญญา/ปวส.	85	16.13
ปริญญาตรี	85	16.13
สูงกว่าปริญญาตรี	10	1.90
รวม	527	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 527 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 35.48 รองลงมา คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.36 ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.13 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ



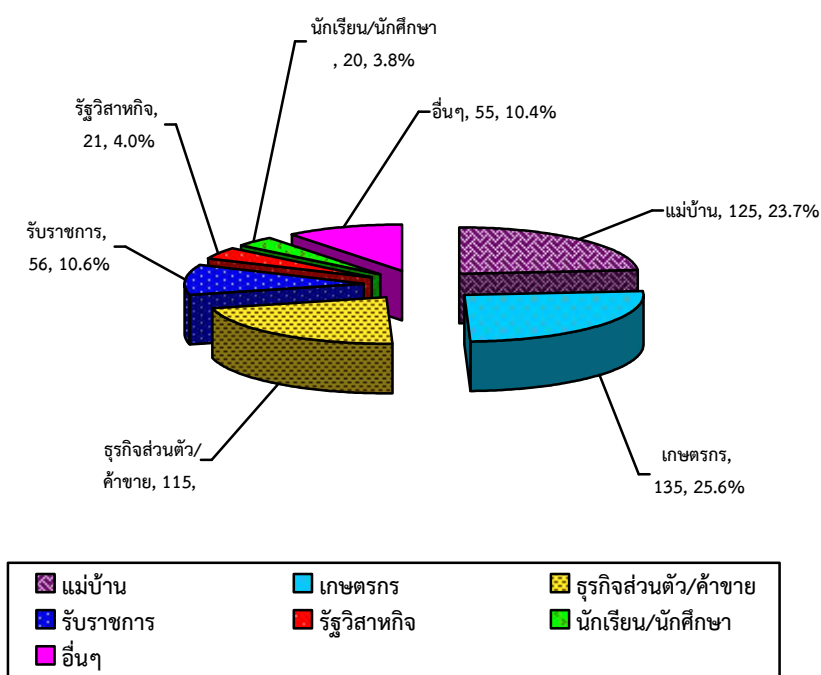
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	125	23.72
เกษตรกร	135	25.62
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	115	21.82
รับราชการ	56	10.63
รัฐวิสาหกิจ	21	3.98
นักเรียน/นักศึกษา	20	3.80
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	55	10.44
รวม	527	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 527 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 25.62 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.72 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.82 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.63 อาชีพอื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 10.44 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.98 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.80	4.74	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.51	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านในภาพรวม ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.8	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 (\bar{x} = 4.78,
S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 (\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.65	4.83	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.50	4.78	0.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.86	4.79	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.34	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.68	4.78	0.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.52	4.78	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

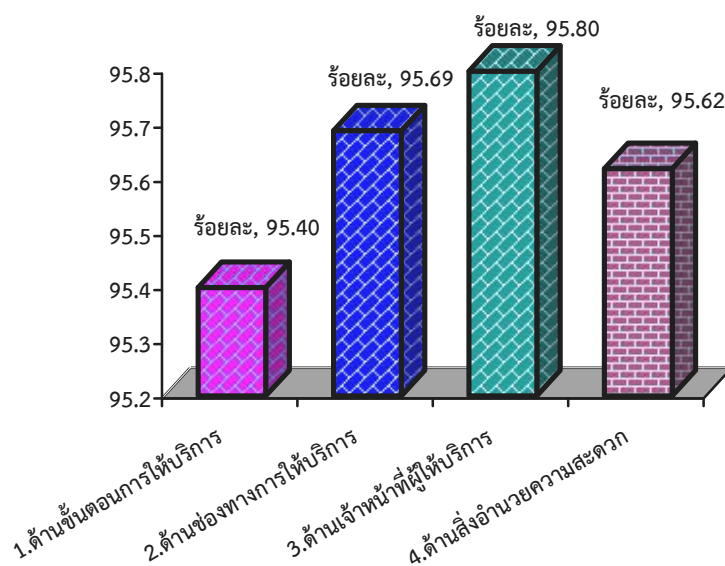
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.60	4.78	0.37	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	95.45	4.77	0.40	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.50	4.78	0.35	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	96.20	4.81	0.31	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.62	4.78	0.33	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายๆ	95.20	4.76	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.62	4.78	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.41) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.80	4.83	0.46	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.62	4.78	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.63	4.79	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.83$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.78	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.80	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มี
ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

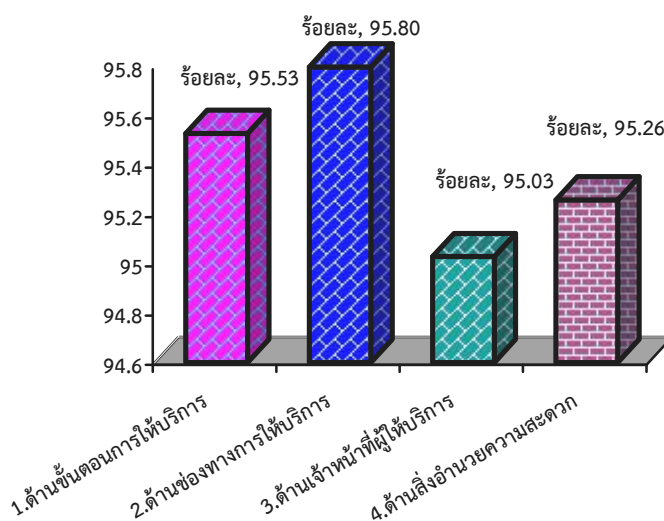
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	95.40	4.77	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ
ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 (\bar{x} = 4.81, S.D. =
0.32)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.53	4.78	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.26	4.76	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.50	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.80	4.79	0.49	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.47	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาล
ตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.47 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง
และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} =$
4.80, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการ
เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.68	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.43	4.77	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.43 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

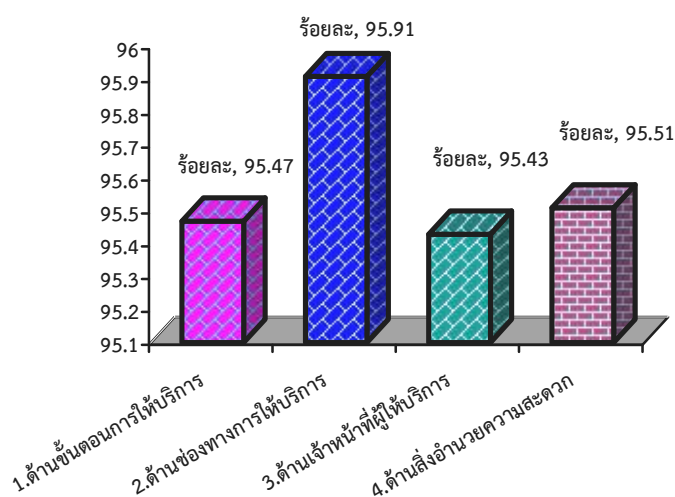
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.65	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.51	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.47	4.77	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.43	4.77	0.48	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.51	4.78	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.58	4.78	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.60	4.83	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.67	4.78	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{x} = 4.78$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

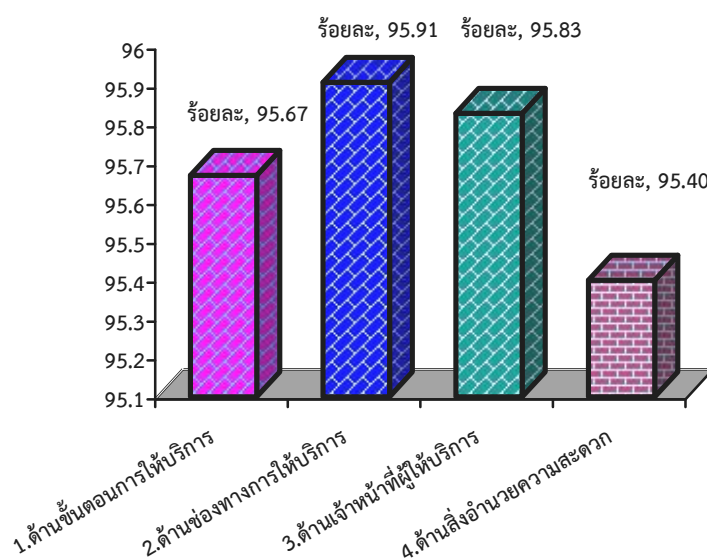
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.65	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายๆ	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.67	4.78	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.83	4.9	0.50	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.70	4.78	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.49)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.70	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบล
โพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60
($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ
ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. =
0.45)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.89 (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีช่องทางการให้บริการ
เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 (\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 งานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยค้ายดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	97.20	4.86	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.77 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว
เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{x} =$
4.86, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

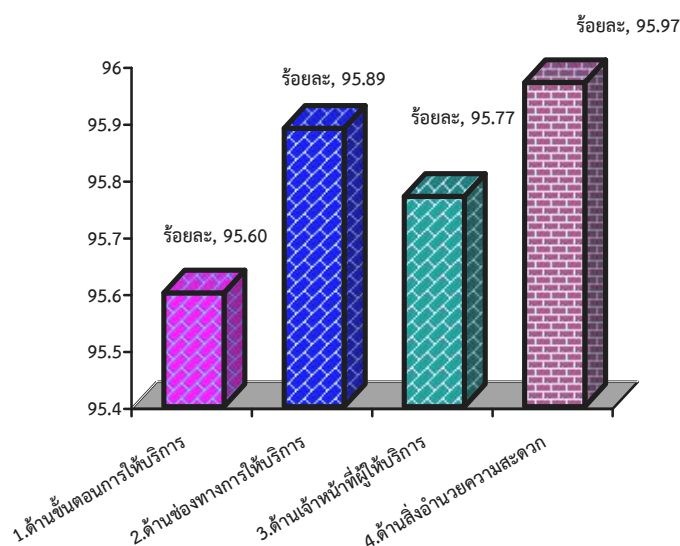
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ นั่งคอยรับบริการ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.00	4.70	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.97 (\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และ
อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
97.60 (\bar{x} = 4.88, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.81	4.79	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.42)



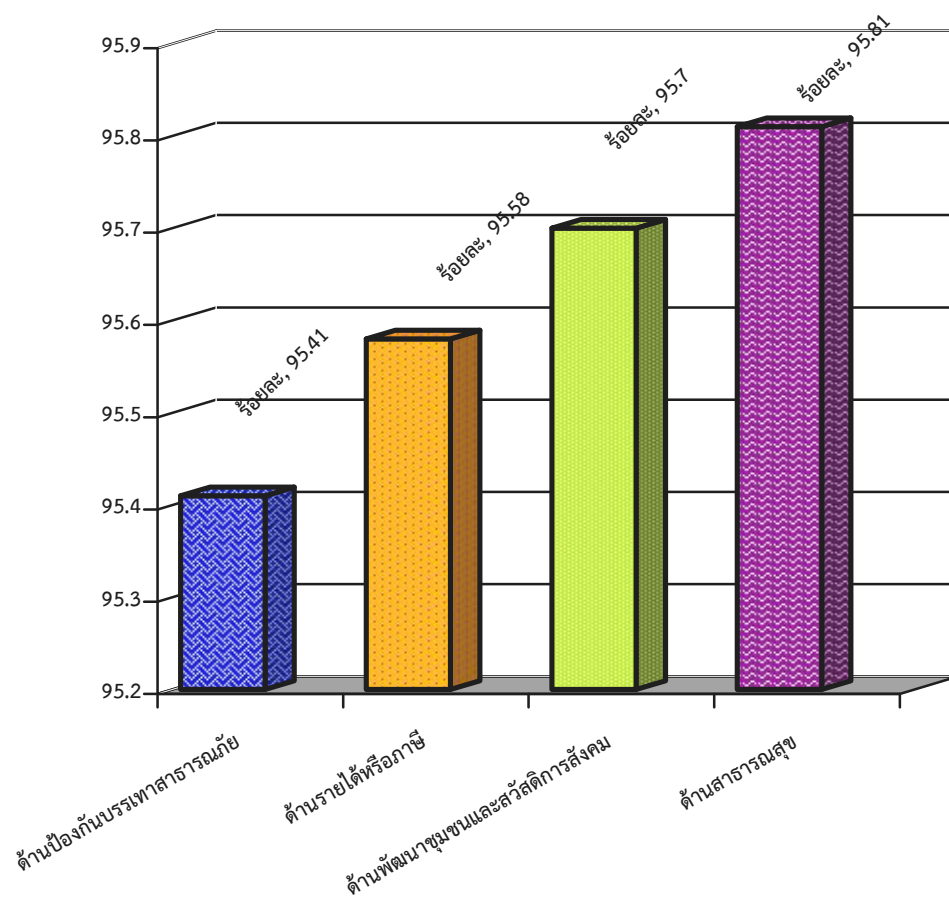
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข
ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S. D)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	95.41	4.77	0.43	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้ หรือภาษี	95.58	4.78	0.45	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.70	4.78	0.55	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการด้าน สาธารณสุข	95.81	4.79	0.48	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	95.63	4.78	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{x}=4.78$, S.D. =0.48) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ บริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) และ งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 ด้านบริการ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามอำเภอประจันตคามจังหวัดปราจีนบุรีโดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 527 คนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามอำเภอประจันตคามจังหวัดปราจีนบุรีในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{x}=4.79, S.D. =0.43$)เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.83, S.D. = 0.46$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x}=4.78, S.D. =0.42$)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\bar{x}=4.78, S.D. =0.41$) และด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77, S.D. =0.45$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ในงานบริการด้านสาธารณสุขโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) โดยจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตรงลงมาคือ งานบริการด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยจัดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดและงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.63 แสดงว่าบรรลุดัชนีประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลโพธิ์งามว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40แสดงว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่องและประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา ลมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.69 เทศบาลตำบลโพธิ์งาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.62ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลโพธิ์งามที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45)
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45)
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55)
4. งานบริการด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48)

ในการบริหารงาน โดยสรุป เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- 1.1 การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี

- 1.2 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผน

ประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ

- 1.3 ด้านสาธารณสุขเช่น โครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์
เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง

- 1.4 ด้านบรรเทาสาธารณภัย

- การให้บริการรถกู้ชีพ มีความสะดวกและรวดเร็ว
- ภัยแล้ง ทางเทศบาลมีรถบริการน้ำอุปโภคให้กับชุมชนในแต่ละจุด
- ภัยหนาว ทางเทศบาลมอบผ้าห่มหรือเสื้อกันหนาวให้แก่ผู้ประสบภัย

- 1.5 ทางเทศบาลสนับสนุนและอนุรักษ์สืบสานประเพณีและวัฒนธรรม โดยการจัดประเพณี และวันสำคัญทางศาสนา เพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยว และเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน

- 1.6 เทศบาล ร่วมกับ อสม. รณรงค์การกำจัดขยะมูลฝอย แยกทราขยะ และฉีดพ่นยาไล่ยุง เพื่อลดปัญหาโรคไข้เลือดออก

2) สิ่ง queเทศบาลตำบลโพธิ์งามควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน อยากให้เพิ่มความสว่างอย่างทั่วถึง กรณีไฟฟ้าชำรุดอยากให้เร่งดำเนินการแก้ไขซ่อมแซม

2.2 น้ำประปาหมู่บ้าน ไม่สะอาด อยากให้ทางเทศบาลดำเนินการปรับปรุง หรือดำเนินการล้างบ่อน้ำ ,กรองน้ำและทิ้งไว้ให้ตกตะกอนก่อนปล่อยน้ำให้ชุมชนใช้อุปโภค หรือการนำน้ำในบ่อไปตรวจสอบกับกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อลดปัญหาน้ำไม่สะอาด

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสัมชัญ.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : อักษรวิทย์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสัมชัญ.
- แผนพัฒนาสี่ปี (2561-2564). เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม, จังหวัด
ปราจีนบุรี.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามอบตาพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสัมชัญ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2560**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ...เทศบาลตำบลโพธิ์งาม..อำเภอประจันตคาม..จังหวัดปราจีนบุรี.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

- 1 ชาย
2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

- 1 ต่ำกว่า 18 ปี
2 18-30 ปี
3 31-50 ปี
4 51-60 ปี
5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

- 1 ประถมศึกษา
2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
3 อนุปริญญา/ปวส.
4 ปริญญาตรี
5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

- 1 แม่บ้าน
2 เกษตรกร
3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
4 รับราชการ
5 รัฐวิสาหกิจ
6 นักเรียน/นักศึกษา
7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2560 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 1. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลโพธิ์งามควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	248	47.06	47.06	47.06
	หญิง	279	52.94	52.94	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 18 ปี	6	1.14	1.14	1.14
	18 - 30 ปี	108	20.49	20.49	21.63
	31 - 50 ปี	159	30.17	30.17	51.80
	51 - 60 ปี	169	32.07	32.07	83.87
	สูงกว่า 60 ปี	85	16.13	16.13	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถม	160	30.36	30.36	30.36
	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	187	35.48	35.48	65.84
	อนุปริญญา/ปวส	85	16.13	16.13	81.97
	ปริญญาตรี	85	16.13	16.13	98.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	1.90	1.90	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แม่บ้าน	125	23.72	23.72	23.72
	เกษตรกร	135	25.62	25.62	49.34
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	115	21.82	21.82	71.16
	รับราชการ	56	10.63	10.63	81.78
	รัฐวิสาหกิจ	21	3.98	3.98	85.77
	นักเรียน/นักศึกษา	20	3.80	3.80	89.56
	อื่นๆ ระบุ...	55	10.44	10.44	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	248	47.06	47.06	47.06
	หญิง	279	52.94	52.94	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 18 ปี	6	1.14	1.14	1.14
	18 - 30 ปี	108	20.49	20.49	21.63
	31 - 50 ปี	159	30.17	30.17	51.80
	51 - 60 ปี	169	32.07	32.07	83.87
	สูงกว่า 60 ปี	85	16.13	16.13	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถม	160	30.36	30.36	30.36
	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	187	35.48	35.48	65.84
	อนุปริญญา/ปวส	85	16.13	16.13	81.97
	ปริญญาตรี	85	16.13	16.13	98.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	1.90	1.90	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แม่บ้าน	125	23.72	23.72	23.72
	เกษตรกร	135	25.62	25.62	49.34
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	115	21.82	21.82	71.16
	รับราชการ	56	10.63	10.63	81.78
	รัฐวิสาหกิจ	21	3.98	3.98	85.77
	นักเรียน/นักศึกษา	20	3.80	3.80	89.56
	อื่นๆ ระบุ...	55	10.44	10.44	100.00
	Total	527	100.00	100.00	

ภาพลงพื้นที่เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี









