

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2)งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้การจัดเก็บภาษี (4) งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .36)รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.47 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .43) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = .45) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.57 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และ ความพึงพอใจในงานงานด้านรายได้การจัดเก็บภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความ พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 (ได้ 9 คะแนน)



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2561

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
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 เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรี และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	10
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	28
3.3 กระบวนการประเมินผล	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.8 การนำเสนอข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ	37
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	42
1) งานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	42
2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3) งานบริการด้านรายได้การจัดเก็บภาษี	52
4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งาน โครงสร้าง	57
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	64
5.2 สรุปผล	64
5.3 อภิปรายผล	65
5.4 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	34
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	35
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	41
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	42
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	43
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	46
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	58
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	60
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้างในภาพรวม 4 ด้าน	61
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	62

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามเพศ	33
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอายุ	34
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	35
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	41
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	46
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้การจัดเก็บภาษี	56
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน	61
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล โพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเทียบเป็น “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

รัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาดและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน 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 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็น ส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาล พ.ศ. 2537 ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและเทศบาล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบเทศบาลตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในของเทศบาลตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลตำบล ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการ

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

ดังนั้น การกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (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 และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

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 ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2561 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล โพธิ์งาม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

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

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ประเมินผลความพึงพอใจในด้านรายได้การจัดเก็บภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2561 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในด้านรายได้การจัดเก็บภาษี
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง

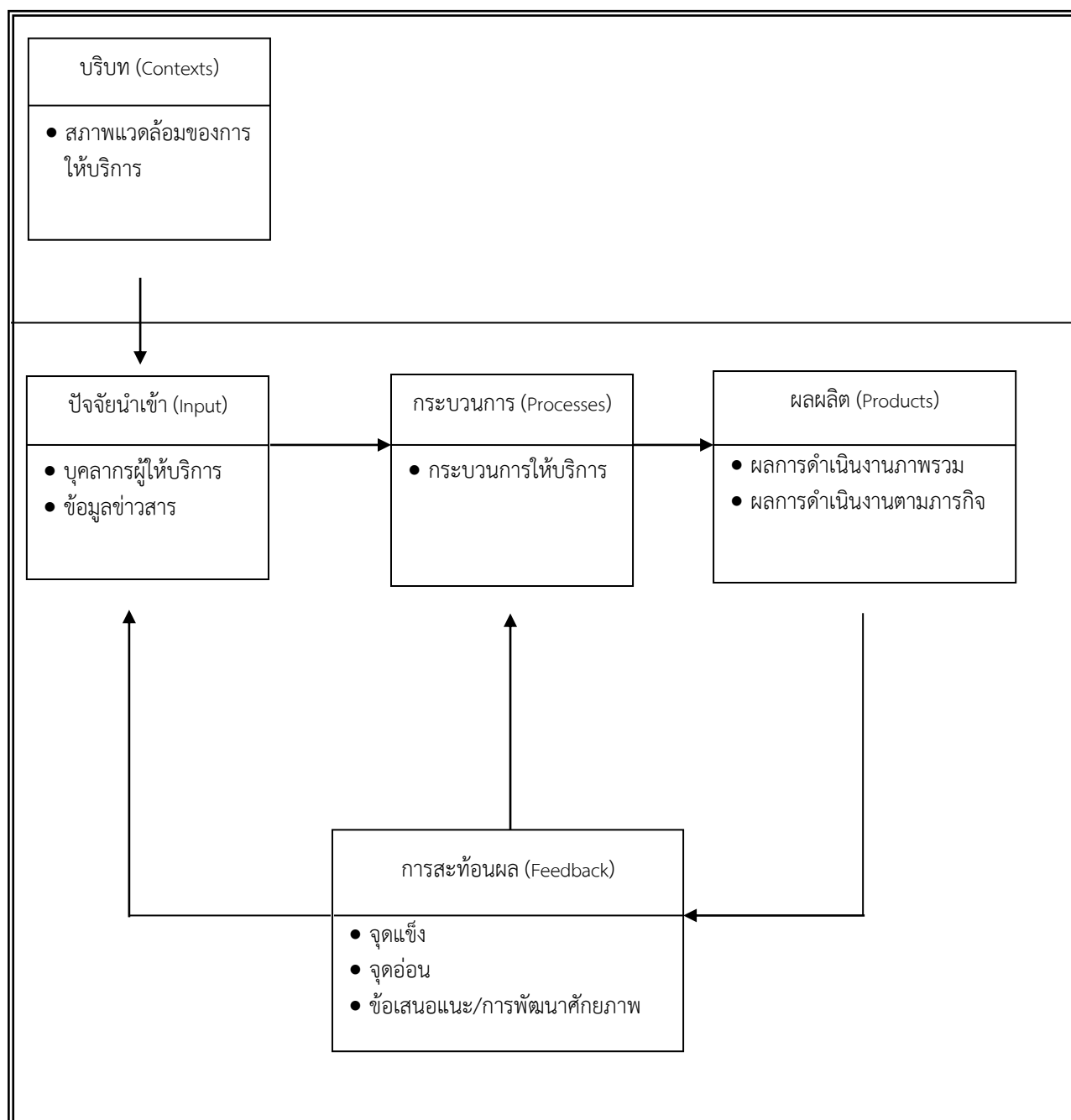
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,597 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561
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. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” 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

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผน

ยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ 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) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ 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) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการวางแผนงานที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม

กับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย

โดยสรุป จากหลักการแนวทางการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชีววัดตามแนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

ตั้งอยู่ที่ 139 หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
โทรศัพท์/โทรสาร 037-410377 , 037-410388 และ www.pho-ngam.go.th

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ตั้งอยู่ในพื้นที่ของอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีพื้นที่ติดกับเขตอำเภอประจันตคาม มาตามแนวนนสายสุวรรณศร-กรุงเทพ มีจุดศูนย์กลางอยู่ห่างจากอำเภอประจันตคาม ประมาณ 7 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 323.60 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 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 เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 60% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 25 % เป็นพื้นที่ปลูกป่า 10% และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5%

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ปราจีนบุรีได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ประกอบกับลมฝ่ายใต้ที่พัดปกคลุมภาคตะวันออก รวมทั้งห่อความกดอากาศต่ำเนื่องจากความร้อน 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 อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยประมาณ 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

13	บ้านคลองแก้มช้าง	นายสนธยา นาคี	084-3493145
14	บ้านคลองฟีนปลา	นายสมคิด เมืองทะ	085-2778689
15	บ้านหนองมะเอก	นายสมบูรณ์ 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 บ้านโง้ง	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 บ้านประเฑท	72	57	129	53
12 บ้านโคกบ้าน	173	178	351	95
13 บ้านคลองแก้มช้าง	307	301	608	196
14 บ้านคลองฟีนปลา	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	บ้านคลองแก้มช้าง	47	23	70

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ธิงาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561

4	วัดโพธิ์งาม	19	9	28
5	บ้านประเถท	25	14	39
6	ชุมชนวัดบ้านโง้ง	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	ชุมชนวัดบ้านโง้ง	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. โรงเรียนชุมชนวัดบ้านโง้ง
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 และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ข้อมูลถนนในตำบลโพธิ์งาม จำนวน 19 หมู่บ้าน

หมู่	ถนน คสล.	ถนนลาดยาง	ถนนลูกรัง	รวมถนน (สาย)
1 บ้านคุ้ม	6	-	4	10
2 บ้านไฉ้	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 บ้านประเทพ	4	-	5	9
12 บ้านโคกบ้าน	2	1	4	7
13 บ้านคลองแก้มช้าง	6	-	9	15
14 บ้านคลองพันปลา	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)			รวมความยาวถนน ทั้งหมด (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	บ้านประตูด่าน	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	บ้านประเฑ	1,923	-	517	2,440	
12	บ้านโคกบ้าน	1,540	474	730	2,744	
13	บ้านคลองแก้มช้าง	5,851	-	2,042	7,893	
14	บ้านคลองฟืน 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 – บ้านประเลท - ต.หนองแก้ว
- สายบ้านโง้ง – อินทร์ไทรย์

5.1.3 ถนนลูกรังและคอนกรีต เชื่อมต่อตำบลและหมู่บ้าน 11 สาย คือ

- สาย บ. โง้ง – บ.อินทร์ไทรย์
- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. ประตูดาน (คสล.ลูกรัง)
- สาย บ. ม่วง – บ. คลองพันปลา – บ. คลองแก้มข้า (คสล.ลูกรัง)
- สาย บ. ม่วง – บ. หนองมะเอก (คสล.ลาดยาง)
- สาย บ. คลองพันปลา – บ. พุ่งยาว
- สาย บ. ม่วง – บ. พุ่งยาว
- สาย บ. โง้ง – บ. คุ่ม (คสล.)
- สาย บ. โง้ง – 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 บ้านคุ้ม	7	
2 บ้านโง้ง	9	
3 บ้านม่วง	7	
4 บ้านโพธิ์งาม	6	
5 บ้านประตูดาน	12	
6 บ้านอินทร์ไทรย์	8	
7 บ้านโคกกรวด	9	
8 บ้านต้น	5	
9 บ้านเกาะยาง	7	
10 บ้านหนองหัวลิง	7	
11 บ้านประเฑท	6	
12 บ้านโคกบ้าน	3	
13 บ้านคลองแก้มข้า	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 บ้านคุ่ม	2	125	เพียงพอ
2 บ้านโจ้ง	2	302	เพียงพอ
3 บ้านม่วง	3	100	เพียงพอ
4 บ้านโพธิ์งาม	1	127	ไม่เพียงพอ
5 บ้านประตูดาน	2	106	เพียงพอ
6 บ้านอินทร์ไทรย์	2	124	ไม่เพียงพอ
7 บ้านโคกกรวด	4	160	ไม่เพียงพอ
8 บ้านต้น	2	156	เพียงพอ
9 บ้านเกาะยาง	3	100	เพียงพอ
10 บ้านหนองหัวลิง	2	163	เพียงพอ
11 บ้านประเฑท	1	39	เพียงพอ
12 บ้านโคกบ้าน	2	82	ไม่เพียงพอ
13 บ้านคลองแก้มช้าง	2	145	ไม่เพียงพอ
14 บ้านคลองพันปลา	1	64	เพียงพอ
15 บ้านหนองมะเอก	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	จำนวนแปลง	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 2 แห่ง
- ร้านอาหาร 8 แห่ง
- ร้านเกมส์ 2 แห่ง
- มินิมาร์ท (24 ชม.) 2 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 2 แห่ง

- กลุ่มหัตถกรรมไม้ไผ่ หมู่ที่ 18 บ้านไทรงาม
- น้ำตกสาวน้อย หมู่ที่ 13 บ้านคลองแก้มช้าง

6.6 อุตสาหกรรม

- โรงงานผลิตขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

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

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มเมคราเม่
2. กลุ่มสตรี
3. กลุ่มสร้างชีวิตใหม่ให้สตรี

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
1 บ้านคุ้ม	237	253	490	168
2 บ้านโง้ง	563	640	1,203	526
3 บ้านม่วง	190	215	405	149
4 บ้านโพธิ์งาม	180	210	390	148
5 บ้านประตูดาน	207	204	411	129
6 บ้านอินทร์ไธรย์	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 บ้านประเทพ	72	57	129	53
12 บ้านโคกบ้าน	173	178	351	95
13 บ้านคลองแก้มช้าง	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

ข้อมูลจาก สำนักงานทะเบียนอำเภอประจันตคาม 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
- วัดโยพิมลประจันตคามเสมาราม	ม. 10
- วัดประเทพ	ม. 11
- วัดโคกบ้าน	ม. 12
- วัดเขาน้อย	ม. 13
- วัดคลองพันปลา	ม. 14
- วัดหนองมะเอก	ม. 15
- วัดทุ่งยาว	ม. 16
- วัดพรหมรังสี	ม. 17
- สำนักสงฆ์ปู่ยาชีเมตตามหาลาก	ม. 15

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- งานวันผู้สูงอายุตำบลโพธิ์งาม	เดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ หมู่ที่ 2 บ้านโง้ง	เดือน พฤษภาคม
- ประเพณีงานลอยกระทง ณ วัดบ้านโง้ง	เดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีงานลอยกระทง ณ หนองประตูดาน	เดือน พฤศจิกายน
- งานแข่งขันฟุตบอลประเพณีสงกรานต์	เดือน เมษายน
- งานแข่งขันกีฬาฟุตซอลตำบลโพธิ์งาม	เดือนธันวาคม – เดือนมกราคม

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำไม้กวาด หัตถกรรมไม้ไผ่และการจักสานสิ่งของเครื่องใช้จากไม้ไผ่ การผลิตสมุนไพรธรรมชาติ ภาษาถิ่น ภาษากลางและภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ไม้กวาด โต๊ะ แคร่ บันได ยาหม่อง ยาสมุนไพร สบู่ เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่



9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติและสร้างขึ้นเอง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เพียงพอต่อการเกษตร

9.2 ป่าไม้ ในเขตเทศบาลมีเขตป่าไม้

9.3 ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- น้ำ สำหรับการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอทั่วถึง ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้นประกอบกับต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก
- อากาศ ตำบลโพธิ์งามมีการประกอบธุรกิจฟาร์มหมู ไก่ หลายแหล่ง การควบคุมกลิ่นยังไม่ได้ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้มีกลิ่นรบกวนพื้นที่ใกล้เคียง และส่งผลให้มีพาหะนำโรคจำนวนมาก
- ดิน ในพื้นที่ตำบลโพธิ์งามมีคุณภาพดีเหมาะแก่การเพาะปลูกและทำไร่ ทำสวน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) หรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ 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 ตอบแบบสอบถาม

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 $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

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 มิติ

ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบ
หาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และ
ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึง
กันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 410 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านรายได้การจัดเก็บภาษี
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านรายได้การจัดเก็บภาษี
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

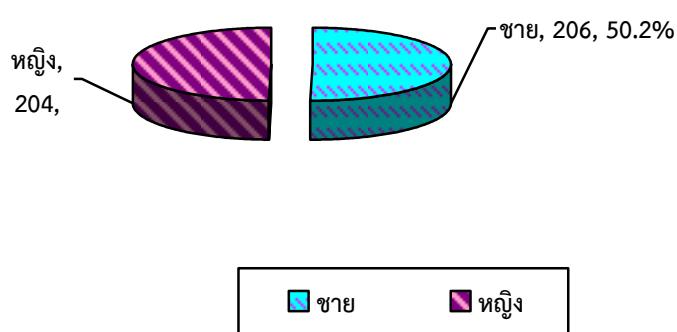
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	206	50.20
เพศหญิง	204	49.80
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 410 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.80



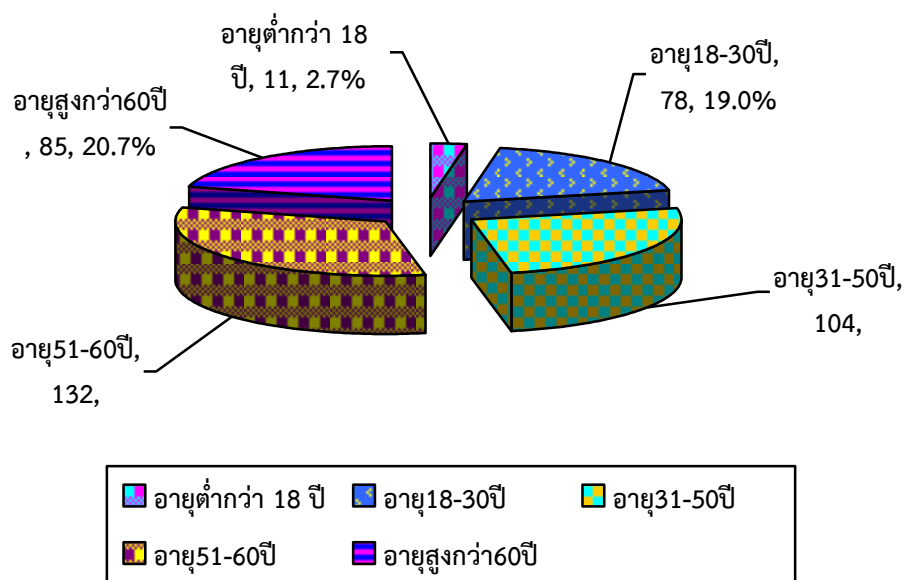
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	11	2.70
อายุ 18 – 30 ปี	78	19.00
อายุ 31 - 50 ปี	104	25.40
อายุ 51 – 60 ปี	132	32.20
อายุสูงกว่า 60 ปี	85	20.70
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 410 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.40 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.70



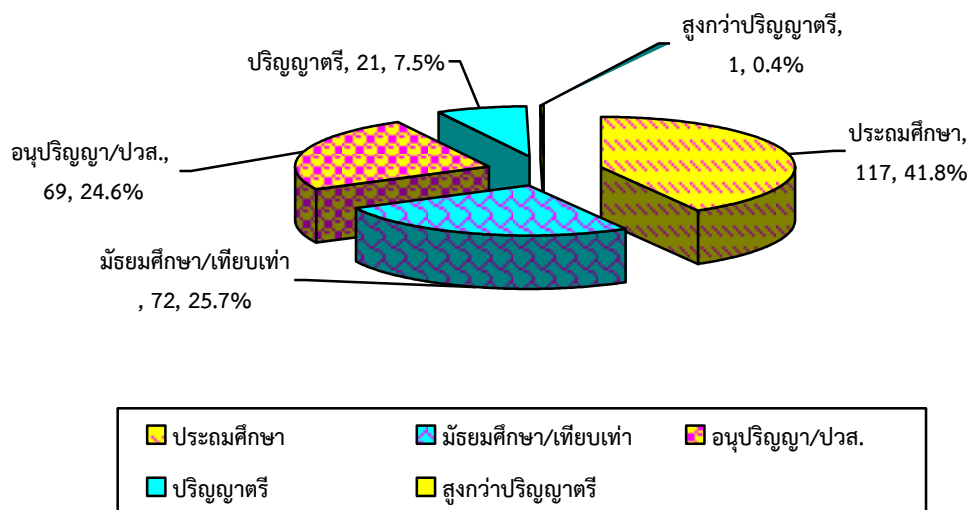
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	186	45.40
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	88	21.50
อนุปริญญา/ปวส.	94	22.90
ปริญญาตรี	39	9.50
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.70
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 410 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมา คือ ระดับศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 22.90 และต่ำสุด คือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.70



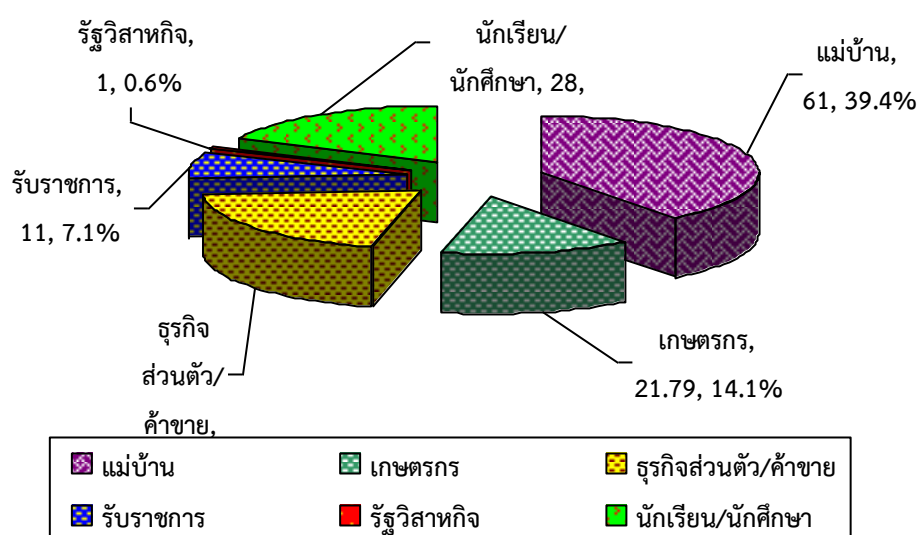
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	112	27.30
เกษตรกร	160	39.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	39	9.50
รับราชการ	33	8.00
รัฐวิสาหกิจ	4	1.00
นักเรียน/นักศึกษา	44	10.70
อื่นๆ ระบุ...(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	18	4.40
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 410 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และต่ำสุด คืออาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.00



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.52	4.68	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.35	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.29	4.71	0.42	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.44	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.96	4.75	0.40	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.52	4.73	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.51	4.73	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .42)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.31	4.72	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	93.58	4.68	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.34	4.72	0.36	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.40	4.72	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	93.50	4.68	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.18 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .41)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.73	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.64	4.73	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	94.23	4.71	0.37	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.28	4.71	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.43	4.72	0.49	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.49	4.72	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	94.47	4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.47 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .43) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.73 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .43)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

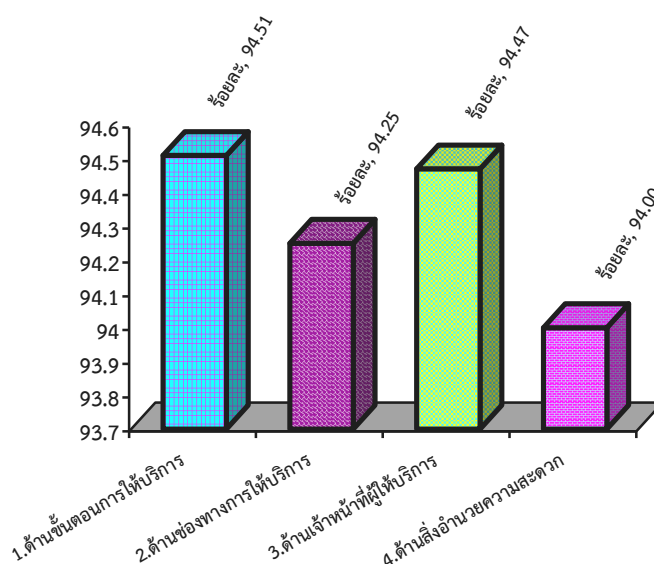
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.02	4.70	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.45	4.67	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.29	4.76	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.03	4.70	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.21	4.66	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	93.65	4.68	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.51	4.73	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.25	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.47	4.72	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ($\bar{x}$ =4.72, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51
($\bar{x}$ =4.73, S.D. = .36) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.47 ($\bar{x}$ =4.72, S.D. = .43) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25
($\bar{x}$ =4.71, S.D. = .41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00
($\bar{x}$ =4.70, S.D. = .45)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	93.20	4.66	0.31	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.40	4.77	0.22	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.23	4.76	0.51	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.69	4.73	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.10	4.76	0.37	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.77	4.74	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.22)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.58	4.68	0.25	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.32	4.72	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.20	4.66	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.10	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.20	4.71	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.12	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.36	4.72	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.36 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.31	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.36	4.77	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.23	4.71	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.64	4.68	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.21	4.71	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

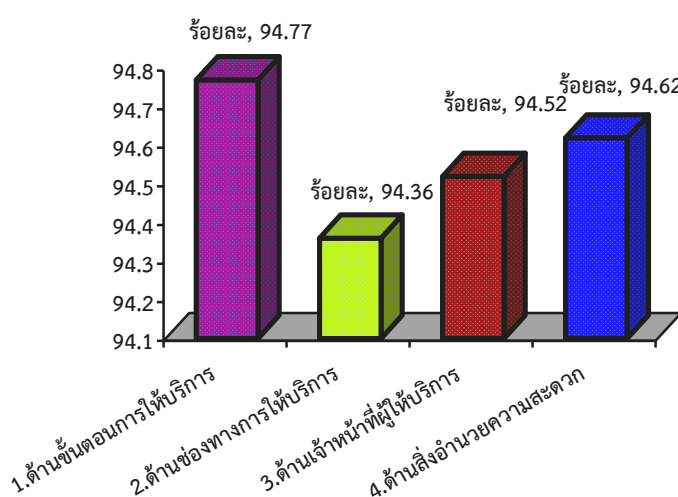
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.32	4.72	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.89	4.74	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.20	4.71	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	93.54	4.68	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.62	4.73	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.62 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.77	4.74	0.32	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.36	4.72	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	94.62	4.73	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.57	4.73	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.57 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.62 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.42) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.36 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.38)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.23	4.71	0.41	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.36	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.69	4.68	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.74	4.74	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.74 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.68	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.36	4.77	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.55	4.68	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.38	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.38 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.36 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.00	4.75	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	93.50	4.68	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.87	4.69	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.89	4.69	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.47	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.32	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ
ชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

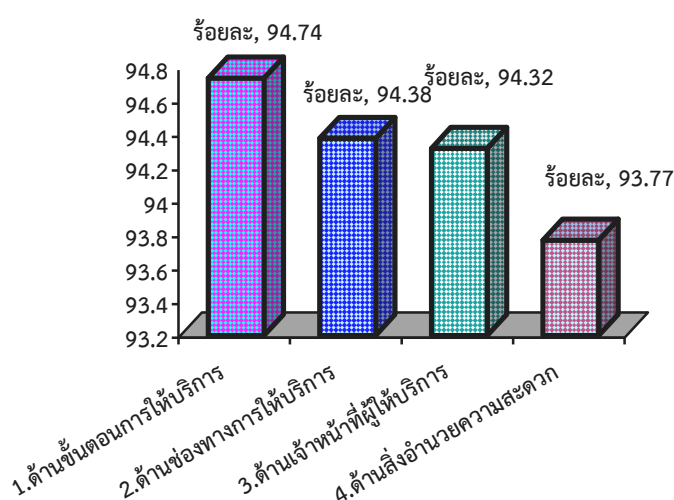
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.20	4.66	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.21	4.71	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.00	4.70	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	92.80	4.64	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.77	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.32 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใน
ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.74	4.74	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.38	4.72	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.32	4.72	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	93.77	4.69	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.74 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.38 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.41) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.44) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ($\bar{x}=4.69$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	93.32	4.67	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.20	4.71	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.36	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.56	4.73	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.68	4.68	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 94.22 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.89	4.69	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.50	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	92.46	4.62	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.10	4.70	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้การ
จัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามี
กล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	94.69	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.35	4.67	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.89	4.69	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.23	4.71	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้
การจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.00 ($\bar{x}= 4.75$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

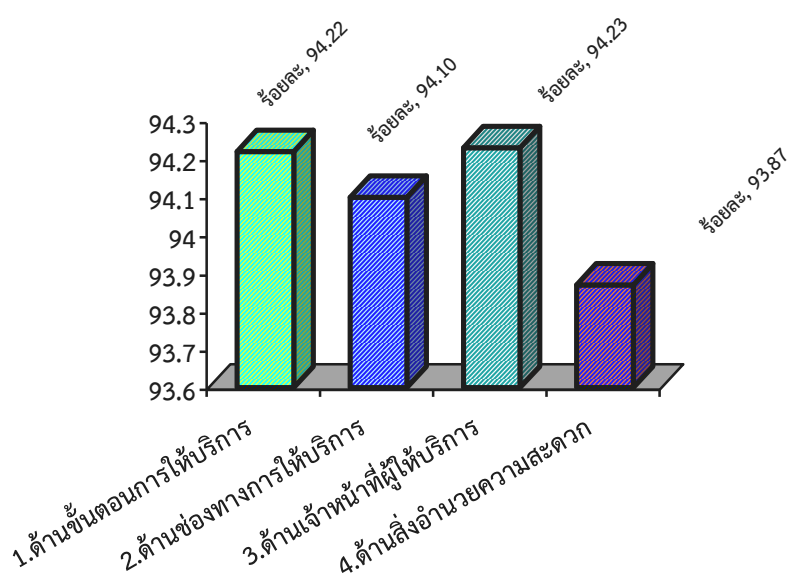
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.55	4.68	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.30	4.62	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.87	4.69	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้
การจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.87($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D.
= 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.10	4.70	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.23	4.71	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	93.87	4.69	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.10	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.38) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.42) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.87 ($\bar{x}=4.69$, S.D. = 0.43)ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านรายได้การจัดเก็บภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	93.32	4.67	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.60	4.78	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.37	4.62	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.36	4.72	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.56	4.73	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.69	4.78	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.32	4.72	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.25)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.56	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.96	4.70	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.17	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.68	4.78	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.38	4.72	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.79 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

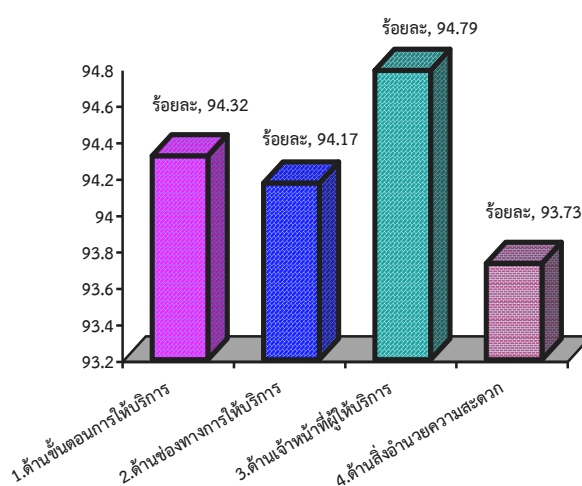
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.30	4.62	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	92.80	4.64	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	94.58	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.73	4.69	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.73 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77 ,S.D. = 0.42)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.32	4.72	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.17	4.71	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	93.73	4.69	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.79 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.38) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.73 ($\bar{x}=4.69$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



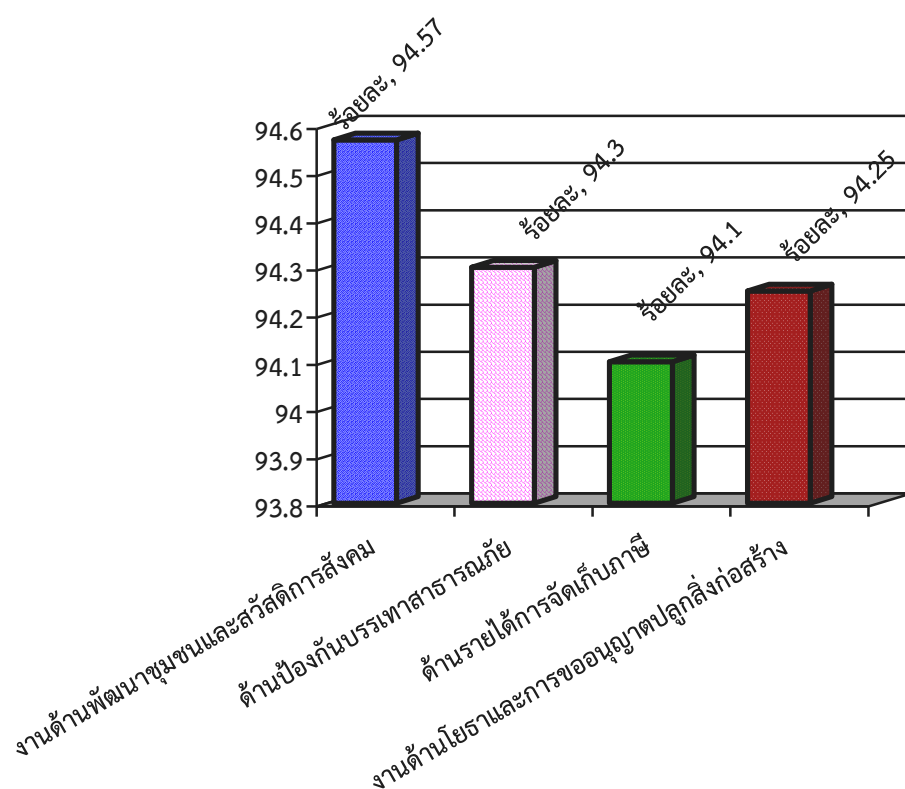
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง
ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	94.57	4.73	0.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในด้านรายได้การจัดเก็บภาษี	94.10	4.71	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 30พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .41 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.57 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.40) ความพึงพอใจในด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง /งานโครงสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และ ความพึงพอใจในด้านรายได้การจัดเก็บภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.อัสสำเนา.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัสสำเนา.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสำเนา.
- แผนพัฒนาสี่ปี (2561-2564). เทศบาลตำบลโพธิ์งาม. อำเภอประจันตคาม, จังหวัดปราจีนบุรี.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขามายาตาด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสำเนา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ















