

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านบริการกฎหมาย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. 0.40) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D.= 0.41) และ ความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2562

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 ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี 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 2562

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	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลโครงการ	14
2.7 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	14
2.8 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	14
2.9 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	16
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	37
3.3 กระบวนการประเมินผล	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	38
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.8 การนำเสนอข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ	46
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	51
1) งานบริการด้านบริการกฎหมาย	51
2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	56
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	61
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	66
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	71
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	73
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	73
5.2 สรุปผล	73
5.3 อภิปรายผล	74
5.4 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	43
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	44
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	47
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	50
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านบริการกฎหมาย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านบริการกฎหมาย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	52
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านบริการกฎหมาย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านบริการกฎหมาย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม 4 ด้าน	55
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	60
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	67
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	70
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	71

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามเพศ	42
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอายุ	43
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	44
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	45
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	50
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม 4 ด้าน	55
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	60
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	65
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม 4 ด้าน	70
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี	72

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนด

กรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาดและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3)ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอนรวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน 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 ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบเทศบาลตำบล (โกวิท พงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในของเทศบาลตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิต

ความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (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 และในการประเมินผลการ

ปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

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

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตาม

แนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

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

- 1) งานบริการด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2562 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) งานบริการด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

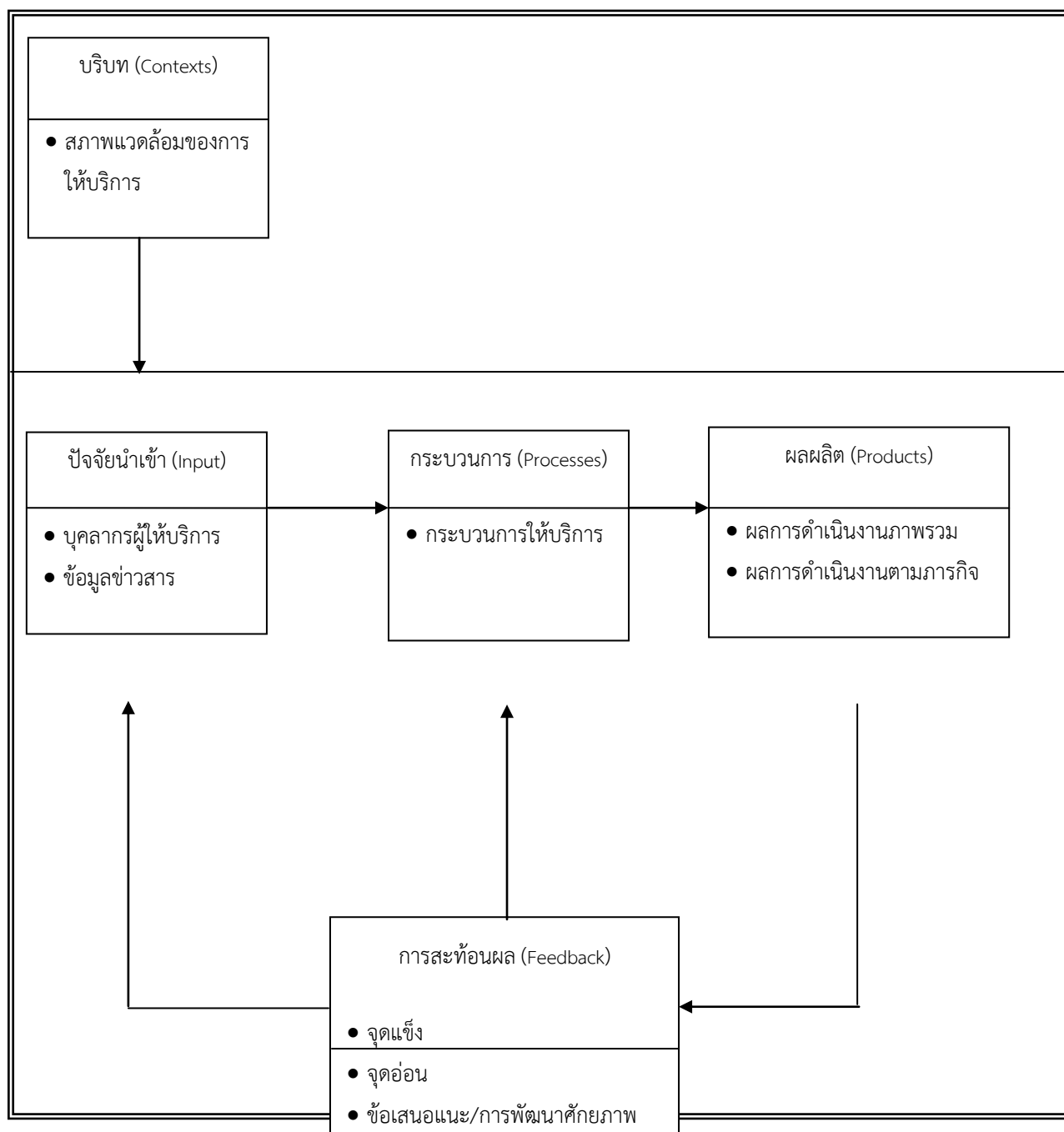
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,663 คน การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 387 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2562
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเพียง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งามที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบล
5. “ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม ” หมายถึง เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
- 2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
- 2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
- 2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 การติดตามและประเมินผลโครงการ
- 2.7 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม
- 2.8 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต
- 2.9 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายถึงความว่า 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 ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็น

ด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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

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

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

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ. 2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

1. การจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาธิปไตย
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาธิปไตย

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัย

แวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแก่งจนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ 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 พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ 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 ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนากองกรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

2.6 การติดตามและประเมินผลโครงการ

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น จะต้องมีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยจะต้องติดตามและประเมินผลโครงการ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 2. ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 และในการประเมินแผนนั้น จะต้อง ดำเนินการประเมินคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแนวทางการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

2.7 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

1. การวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

(1.1) การวัดผลในเชิงปริมาณ

ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนานั้นจะต้องมีการติดตามและประเมินแผนพัฒนา ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินแผนพัฒนาเป็นผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ซึ่งคณะกรรมการจะต้องดำเนินการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการ

ติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น เสนอต่อสภาท้องถิ่น และ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนใน ท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิด ประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายนและภายใน เดือนตุลาคมของทุกปี

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลในเชิงปริมาณ มีดังนี้

แบบที่ 1 การกำกับกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบที่ 2 แบบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบที่ 3/1 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

แบบประเมินคุณภาพของแผนพัฒนา

(แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 0703 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 7 การวัด คุณภาพของแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.2/ว 4830 ลง วันที่ 22 พฤศจิกายน 2556 ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น)

การติดตามและประเมินผลด้วยระบบ e-plan (www.dla.go.th)

(1.2) การวัดผลในเชิงคุณภาพ

การจัดผลเชิงคุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้การสำรวจความพึงพอใจในการวัดผล เชิงคุณภาพโดยภาพรวม โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจทำให้ทราบถึงผล เชิงคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ มีดังนี้

แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

แบบที่ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

2.8 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. ผลกระทบนำไปสู่อนาคต

1.1 เกิดการพัฒนาพัฒนาที่ล่าช้า เพราะการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนต้อง ผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน สลับซับซ้อน

1.2 ประชาชนอาจเกิดความเบื่อหน่ายกับกระบวนการจัดทำแผนที่มีความยุ่งยากมากขึ้น

1.3 ปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุดเพราะข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายที่ทำได้ยากและบางเรื่องอาจทำไม่ได้

2. ข้อเสนอแนะ ผลจากการพัฒนา

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณาใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและให้มีความสอดคล้องกัน
- 2) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณางบประมาณและคำนึงถึงสถานะการคลังในการพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ที่จะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
- 3) ควรเร่งรัดให้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ที่ตั้งในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายให้สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณนั้น
- 4) เทศบาลควรพิจารณาตั้งงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับกับภารกิจแต่ละด้านที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการโอนเพิ่ม โอนลด โอนตั้งจ่ายรายการใหม่

2.9 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. ขั้นตอนการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565

ให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีช่วงระยะเวลาห้าปี (พ.ศ. 2561 – 2565) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

2. แนวทางการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565

2.1 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดและอำเภอตรวจสอบองค์ประกอบของคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัดและระดับอำเภอตามลำดับให้เป็นปัจจุบัน

2.2 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดส่งยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดในปัจจุบันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นไปพลางก่อน เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัด เพื่อดำเนินการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแล้วเสร็จ ให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดทราบ โดยเค้าโครงยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ให้ดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

3. แนวทางการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565

3.1 ในการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถือปฏิบัติตามข้อ 17 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.2 ในการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจใช้ข้อมูล จากแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ฉบับปัจจุบัน มาทบทวนและปรับใช้ในการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) โดยพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์จังหวัด ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาภาค แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยในระยะเริ่มแรกของการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ให้จัดทำประชาคมในระดับตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล ระดับชุมชนเมืองสำหรับเทศบาลเมือง ระดับชุมชนนครสำหรับเทศบาลนคร ระดับจังหวัดสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และสำหรับเมืองพัทยาให้ใช้รูปแบบของเทศบาลนคร ทั้งนี้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในโอกาสต่อไปการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ใช้รูปแบบตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.2/ว 0600 ลงวันที่ 22 มกราคม 2559 และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 6247 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560 ประกอบกัน ทั้งนี้ให้ดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.3 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามเค้าโครงแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3

3.4 ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่ต้องนำมาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นให้จัดทำเฉพาะครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในโครงการพัฒนาที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประชาชนได้ใช้/รับประโยชน์จากครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างนั้น และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.5 โครงการรายจ่ายตามแผนงานที่เป็นรายจ่ายประจำหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำหมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดรายจ่ายอื่น หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ ไม่ต้องนำมาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น ยกเว้น ประเภทรายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ เฉพาะการจัดกิจกรรมสาธารณะ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. การนำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ไปสู่การปฏิบัติ

เพื่อให้แผนพัฒนาท้องถิ่นนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและงบประมาณจากเงินสะสม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5. การกำกับดูแล

5.1 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นและการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบประมาณจากเงินสะสม การใช้จ่ายงบประมาณตามแผน ความต้องการของงบลงทุนเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ การตั้งงบประมาณอุดหนุนให้แก่หน่วยงานอื่น โดยถือเป็นสาระสำคัญที่ต้องพิจารณารายละเอียดของโครงการพัฒนาในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และงบประมาณรายจ่ายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาท้องถิ่นก่อนให้ความเห็นชอบ

5.2 การทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณากำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นสำคัญ

6. การแก้ไข เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ต่อไปจนกว่าจะมีการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) แล้วเสร็จ

ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นกับแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

2.10 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 มาตามแนวถนนสายสุวรรณศร-กรุงเทพ มีจุดศูนย์กลางอยู่ห่างจากอำเภอประจันตคาม ประมาณ 7 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 323.60 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 202,250 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งาม ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประกาศ ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2551 มีผลตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2551

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 ประกอบกับลมฝ่ายใต้ที่พัดปกคลุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งห่อความกดอากาศต่ำเนื่องจากความร้อนปกคลุม 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	6	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	2	แห่ง
- บ่อบาดาล	36	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	246	แห่ง
- สระน้ำ	18	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะของป่าไม้ ได้แก่ วนอุทยานเขาใหญ่ ป่าชุมชนในหมู่บ้าน

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโพธิ์งามมีเขตการปกครองเต็มพื้นที่ตำบล มีพื้นที่ 323.60 ตารางกิโลเมตร มี 19 หมู่บ้าน แบ่งเป็น 2 เขตเลือกตั้ง

2.2 การเลือกตั้ง

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

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

รายชื่อคณะผู้บริหาร

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

รายชื่อสมาชิกสภาเทศบาล

เขตเลือกตั้งที่ 1

1. นางชุตินา มหาเหม	ประธานสภาเทศบาล	โทร. 081-347-8067
2. นายสมพงษ์ กองทวีผล	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 085-437-0130
3. นายจรรณ ไกรสิงห์	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 081-581-2971
4. นางจำปา สร้อยประดิษฐ์	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 089-001-5945

เขตเลือกตั้งที่ 2

1. นายสอาด ไวงาน	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 086-833-4722
2. นายประชาญ เสี่ยงซ้อง	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 086-147-5204
3. ร.ต.บรรเทิง เฉลิมศรี	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 081-161-5678
4. นางชลอ รักษาพล	สมาชิกสภาเทศบาล	โทร. 089-248-6880
5. นายอภัย เตมีสุภาพ	รองประธานสภา	โทร. 081-668-1183

จำนวนอัตรากำลังบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

- มียู่จริง	35 อัตรา		
- อัตรารว่าง	14 อัตรา		
1) พนักงานเทศบาล	ตามกรอบ	34 ราย	มียู่จริง 23 ราย
2) ลูกจ้างประจำ	ตามกรอบ	3 ราย	มียู่จริง 3 ราย
3) พนักงานจ้างตามภารกิจ	ตามกรอบ	12 ราย	มียู่จริง 11 ราย
4) พนักงานจ้างทั่วไป	ตามกรอบ	22 ราย	มียู่จริง 20 ราย
5) ครูผู้ดูแลเด็ก (ข้าราชการ)	ตามกรอบ	4 ราย	มียู่จริง 4 ราย
6) ผู้ดูแล (ผู้มีคุณวุฒิ)	ตามกรอบ	- ราย	มียู่จริง - ราย

รายชื่อ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน 19 หมู่บ้าน

- กำนันตำบลโพธิ์งาม นายพรเทพ ไกรสิงห์

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์ติดต่อ
1	บ้านคุ้ม	นางหล้า ปัญญาดี	084-7268231
2	บ้านโจ้ง	นายสมใจ วันดี	081-5906765
3	บ้านม่วง	นางทองสน งามแก้ว	085-2877200
4	บ้านโพธิ์งาม	นายพงษ์ศักดิ์ รัตนวิทย์	089-7527305
5	บ้านประตูดาน	นายพรเทพ ไกรสิงห์	081-1577871
6	บ้านอินทร์ไตรย์	นายวิศณุ ทรัพย์ศรี	085-3889864
7	บ้านโคกกรวด	นายเผธิญ โพธิ์งาม	089-2530776
8	บ้านต้น	นายวงศ์เดือน ชาญเดช	
9	บ้านเกาะยาง	นางสาวอังคณา หมั่นหาญ	086-3385900
10	บ้านหนองหัวลิง	นายศักดิ์สร พฤทธาภิญโญภาส	086-1090444
11	บ้านประเฑท	นายวินัย ปัญญาดี	086-1527404
12	บ้านโคกบ้าน	นายสชีพ จันทรบัว	086-1925591
13	บ้านคลองแก้มข้า	นายสนธยา นาคี	084-3493145
14	บ้านคลองพันปลา	นายสมคิด เมืองทะ	085-2778689
15	บ้านหนองมะเอก	นายสมปอง ทันถากิจ	086-1465757
16	บ้านทุ่งยาว	นายประธม ภูศรี	089-5893884
17	บ้านยาง	นายวิจิตร วังสวัสดิ์	089-0788613
18	บ้านไทรงาม	นายชณภัทร ยอดดี	088-8929396 085-2979897
19	บ้านม่วงใหม่	นายบุญยงค์ เอี่ยมไพฑูรย์	089-4050612

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน ในปี 2562

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
1 บ้านคุ้ม	228	249	477	175
2 บ้านโง้ง	565	627	1,192	547
3 บ้านม่วง	207	216	423	161
4 บ้านโพธิ์งาม	183	204	387	171
5 บ้านประตูดาน	209	196	405	133
6 บ้านอินทร์ไทรย์	270	294	564	164
7 บ้านโคกกรวด	382	409	791	264
8 บ้านต้น	280	319	599	284
9 บ้านเกาะยาง	184	194	378	169
10 บ้านหนองหัวลิง	280	319	599	310
11 บ้านประเฑธ	75	60	135	57
12 บ้านโคกบ้าน	164	172	336	101
13 บ้านคลองแก้มช้าง	325	310	635	201
14 บ้านคลองพันปลา	144	147	291	97
15 บ้านหนองมะเอก	484	482	966	285
16 บ้านทุ่งยาว	249	284	533	178
17 บ้านยาง	300	338	638	261
18 บ้านไทรงาม	299	305	604	225
19 บ้านม่วงใหม่	346	364	710	234
รวม	5,174	5,489	10,663	4,017

3.2 จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ประเภท	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
เยาวชน	1,083	1,003	2,086	อายุต่ำกว่า 18 ปี
ประชาชน	3,312	3,416	6,728	อายุ 18-60 ปี
ผู้สูงอายุ	775	1,066	1,841	อายุมากกว่า 60 ปี
รวมทั้งสิ้น	5,170	5,485	10,655	

3.2 จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ

ประเภท	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน	69	59	128	
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 15 ปี	4,283	4,668	8,951	
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 15 ปี	4,082	4,479	8,561	
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 15 ปี	3,975	4,371	8,346	
เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร	63	0	63	
เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	60	0	60	
รวมทั้งสิ้น	12,532	13,577	26,109	

ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนอำเภอประจันตคาม เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2562

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม (เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี)											
		พ.ศ. 2557		พ.ศ. 2558		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	บ้านคุ้ม	242	254	252	234	228	252	231	254	237	253	228	249
2	บ้านไ้ง	597	653	652	586	572	643	568	634	563	640	565	627
3	บ้านม่วง	185	213	217	188	188	214	189	214	190	215	207	216
4	บ้านโพธิ์ งาม	178	204	206	178	183	211	178	210	180	210	183	204
5	บ้าน ประตูดาน	214	202	199	206	208	200	212	205	207	204	209	196
6	บ้าน อินทร์ ไตรย	283	279	281	282	274	284	275	284	274	289	270	294
7	บ้านโคก กรวด	370	379	386	377	376	393	381	397	379	400	382	409
8	บ้านต้น	290	324	322	283	287	322	285	323	287	320	280	319
9	บ้านเกาะ ยาง	190	178	189	186	182	186	183	186	180	186	184	194
10	บ้าน หนอง หัวลิง	298	335	333	290	276	328	283	328	287	324	280	319
11	บ้าน ประเทพ	73	62	60	69	73	60	71	61	72	57	75	60
12	บ้านโคก บ้าน	179	176	183	172	170	182	170	181	173	178	164	172
13	บ้านคลอง แก้มซ้าย	308	287	296	304	309	301	309	299	307	301	325	310

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม (เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี)											
		พ.ศ. 2557		พ.ศ. 2558		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	บ้านคุ้ม	242	254	252	234	228	252	231	254	237	253	228	249
2	บ้านไ้ง	597	653	652	586	572	643	568	634	563	640	565	627
3	บ้านม่วง	185	213	217	188	188	214	189	214	190	215	207	216
4	บ้านโพธิ์ งาม	178	204	206	178	183	211	178	210	180	210	183	204
5	บ้าน ประตูดาน	214	202	199	206	208	200	212	205	207	204	209	196
6	บ้าน อินทร์ ไตรย์	283	279	281	282	274	284	275	284	274	289	270	294
7	บ้านโคก กรวด	370	379	386	377	376	393	381	397	379	400	382	409
8	บ้านต้น	290	324	322	283	287	322	285	323	287	320	280	319
9	บ้านเกาะ ยาง	190	178	189	186	182	186	183	186	180	186	184	194
10	บ้าน หนอง หัวลิง	298	335	333	290	276	328	283	328	287	324	280	319
11	บ้าน ประเทพ	73	62	60	69	73	60	71	61	72	57	75	60
12	บ้านโคก บ้าน	179	176	183	172	170	182	170	181	173	178	164	172
13	บ้านคลอง แก้มซ้าย	308	287	296	304	309	301	309	299	307	301	325	310

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 7 แห่ง

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	รวม
1	วัดพรหมรังษีมิตรภาพที่ 1	201
2	วัดอินทร์ไทรย์	50
3	บ้านคลองแก้มซ้าย	70
4	วัดโพธิ์งาม	10
5	บ้านประเทท	30
6	ชุมชนวัดบ้านโง้ง	95
7	บ้านเขานันทา	67
รวมทั้งสิ้น		523

ข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง

ลำดับที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	รวม
1	วัดโพธิ์งาม	15
2	วัดพรหมรังษีมิตรภาพที่ 1	27
3	ชุมชนวัดบ้านโง้ง	31
4	บ้านคลองแก้มซ้าย	18
รวมทั้งสิ้น		91

ข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562

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

1. โรงเรียนชุมชนวัดบ้านโง้ง
2. โรงเรียนวัดพรหมรังษีมิตรภาพที่ 1

4.2 สาธารณสุข

หน่วยงานด้านสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพธิ์งาม ที่ตั้ง หมู่ที่ 10 บ้านหนองหัวลิง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกกรวด ที่ตั้ง หมู่ที่ 7 บ้านโคกกรวด

4.3 อาชญากรรม

ในรอบปีที่ผ่านมาตำบลโพธิ์งามมีเหตุอาชญากรรม ดังนี้

1. ในปี พ.ศ. 2559 มีการวางระเบิดเกิดขึ้นในพื้นที่ หมู่ที่ 15 บ้านหนองมะเอก 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 โดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชี
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ข้อมูลถนนในตำบลโพธิ์งาม จำนวน 19 หมู่บ้าน

หมู่	ถนน คสล.	ถนนลาดยาง	ถนนลูกรัง	รวมถนน (สาย)
1 บ้านคุ้ม	6	-	4	10
2 บ้านโง้ง	11	1	2	14
3 บ้านม่วง	5	1	3	9
4 บ้านโพธิ์งาม	3	-	3	6
5 บ้านประตูดาน	4	2	7	13
6 บ้านอินทร์ไทรย์	4	-	6	10
7 บ้านโคกกรวด	4	1	16	21
8 บ้านต้น	5	-	3	8
9 บ้านเกาะยาง	3	-	3	6
10 บ้านหนองหัวลิง	6	-	5	11
11 บ้านประเฑ	4	-	5	9
12 บ้านโคกบ้าน	2	1	4	7
13 บ้านคลองแก้มช้าง	6	-	9	15
14 บ้านคลองฟืนปลา	2	1	5	8
15 บ้านหนองมะเ	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

5.1.1 ทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 1 สาย คือ ถนนสุวรรณศร

5.1.2 ถนนลาดยางภายในตำบล จำนวน 4 สาย คือ

- สายสุวรรณศร - เขาน้อย
- สายสุวรรณศร - บ้านม่วง
- สายแยกบ้านยาง – บ้านประเฑ - ต.หนองแก้ว
- สายบ้านโง้ง – อินทร์ไทรย์

5.1.3 ถนนลูกรังและคอนกรีต เชื่อมต่อตำบลและหมู่บ้าน 11 สาย คือ

- สาย บ. โง้ง – บ.อินทร์ไทรย์

- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. ประตูดาน (คสล.ลูกร้าง)
- สาย บ. ม่วง – บ. คลองพันปลา – บ. คลองแก้มซ้าย (คสล.ลูกร้าง)
- 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.ลูกร้าง)
- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. หนองมะเอก
- สาย บ. หนองหัวลิง – บ. หนองมะเอก
- สาย บ. โคกกรวด – บ. คลองพันปลา

5.2 การไฟฟ้า

ข้อมูลการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะประโยชน์บริเวณจุดเสี่ยง จำนวน 19 หมู่บ้าน

หมู่	จำนวน (จุด)	หมายเหตุ
1 บ้านคุ่ม	7	
2 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 บ้านประเoth	6	
12 บ้านโคกบ้าน	3	
13 บ้านคลองแก้มซ้าย	9	
14 บ้านคลองพันปลา	10	
15 บ้านหนองมะเอก	10	
16 บ้านพุ่งยาว	14	
17 บ้านยาง	22	

18 บ้านไทรงาม	4	
19 บ้านม่วงใหม่	4	
รวม	159	

5.3 การประปา

หมู่บ้าน	แหล่งน้ำประปา (แห่ง)	ครัวเรือนที่ใช้ น้ำประปา	ความต้องการ
1 บ้านคุ้ม	2	125	เพียงพอ
2 บ้านโจ้ง	2	302	เพียงพอ
3 บ้านม่วง	3	100	เพียงพอ
4 บ้านโพธิ์งาม	1	127	ไม่เพียงพอ
5 บ้านประตูดาน	2	106	เพียงพอ
6 บ้านอินทร์ไตรย์	2	124	ไม่เพียงพอ
7 บ้านโคกกรวด	4	160	ไม่เพียงพอ
8 บ้านต้น	2	156	เพียงพอ
9 บ้านเกาะยาง	3	100	เพียงพอ
10 บ้านหนองหัวลิง	2	163	เพียงพอ
11 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	จำนวน แปลง	จำนวนไร่	เขตพื้นที่หมู่บ้าน
1	ข้าว	188	1,394.68	1,2,3,4,5,6,8,10,12,14,16,18
2	มันสำปะหลัง	81	1,851	3,7,9,10,13,14,15,16,17,18,19
3	เงาะ	11	31	7,11,13,14,15,16,
4	ลองกอง	6	6	8,16,17
5	มังคุด	8	19	7,8,17
6	ทุเรียน	24	81	3,6,7,11,13,14,16
รวม		318	3,382.68	

ข้อมูล จากสำนักงานเกษตรอำเภอประจันตคาม เดือนตุลาคม 2559

6.2 การประมง

- ประมง ร้อยละ 0.01 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ ร้อยละ 0.0 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.4 การบริการ

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

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 3 แห่ง

- กลุ่มหัตถกรรมไม้ไผ่ หมู่ที่ 18 บ้านไทรงาม
- น้ำตกสวาน้อย หมู่ที่ 13 บ้านคลองแก้มซ้าย
- น้ำตกคลองช้างคลาน หมู่ที่ 13 บ้านคลองแก้มซ้าย

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. กลุ่มแม่ครัว
2. กลุ่มสตรี
3. กลุ่มสร้างชีวิตใหม่ให้สตรี

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 60 และอีกร้อยละ 40 มีประกอบธุรกิจส่วนตัว เช่น การเกษตรและงานหัตถกรรมฝีมือต่าง ๆ และมีบางส่วนทำการค้าขาย

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน 16 แห่ง ดังนี้

- วัดบ้านคุ้ม ม. 1
- วัดป่าบ้านโง้ง ม. 2
- วัดโนนสะอาด ม. 3

- วัดประตูดาน	ม. 5
- วัดอินทร์ไทรย์	ม. 6
- วัดโคกกรวด	ม. 7
- วัดบ้านต้น	ม. 8
- วัดไผ่พิมลประจันตคามเสมาราม	ม. 10
- วัดประเถท	ม. 11
- วัดโคกบ้าน	ม. 12
- วัดเขาน้อย	ม. 13
- วัดคลองพันปลา	ม. 14
- วัดหนองมะเอก	ม. 15
- วัดทุ่งยาว	ม. 16
- วัดพรหมรังสี	ม. 17
- สำนักสงฆ์ปู่ยาซีเมตตามหาลาม	ม. 15

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- งานวันผู้สูงอายุตำบลโพธิ์งาม	เดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ หมู่ที่ 2 บ้านโง้ง	เดือน พฤษภาคม
- ประเพณีงานลอยกระทง ณ วัดบ้านโง้ง	เดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีงานลอยกระทง ณ หนองประตูดาน	เดือน พฤศจิกายน
- งานแข่งขันฟุตบอลประเพณีสงกรานต์	เดือน เมษายน
- งานแข่งขันกีฬาฟุตบอลตำบลโพธิ์งาม	เดือนธันวาคม – เดือนมกราคม
- งานหล่อเทียนและแห่เทียนพรรษา	เดือนกรกฎาคม
- งานวันเด็ก	เดือนมกราคม

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำไม้กวาด หัตถกรรมไม้ไผ่และการจักสานสิ่งของเครื่องใช้จากไม้ไผ่ การทำผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ภาษากลางและภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ไม้กวาด โต้ะ แคร่ บันได ยาหม่อง ยาดมสมุนไพร สบู่ น้ำยาล้างสก็ดเย็น
เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่

งานจักรสานไม้ไผ่และงานหัตถกรรมพื้นบ้าน

ผลิตภัณฑ์ประจำหมู่ที่ 8 บ้านต้น และหมู่ที่ 18 บ้านไทรงาม



ผลิตภัณฑ์สานตะกร้าเมคราเม่ และผลิตภัณฑ์สมุนไพรน้ำยาล้างสก็ด ยาหม่องและสบู่ยงนา
หมู่ที่ 17 บ้านยาง



8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติและสร้าง
ขึ้นเอง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เพียงพอต่อการเกษตร

8.2 ป่าไม้ ในเขตเทศบาลมีเขตป่าไม้ที่ติดกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

8.3 ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- แหล่งน้ำ ในเขตพื้นที่ตำบลโพธิ์งามมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ หนองควาย , หนองประตูดาน, ฝายคลองพันปลา, หนองนาแซง
- น้ำตก ในเขตพื้นที่ตำบลโพธิ์งามจะมีน้ำในฤดูฝน ช่วงเดือนมิถุนายน – ตุลาคม ได้แก่ น้ำตกสาวน้อย และน้ำตกคลองช้างคลาน

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

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

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

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

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม 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 $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วย

จำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i=1, 2, 3, \dots, n$

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

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

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย 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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75 -5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.5-4.75	ไม่เก็ยร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.5	ไม่เก็ยร้อยละ 90	8
มากกว่า 4-4.25	ไม่เก็ยร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.5- 4	ไม่เก็ยร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.5-3.75	ไม่เก็ยร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.5	ไม่เก็ยร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เก็ยร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เก็ยร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เก็ยร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 387 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านบริการกฎหมาย
2. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านบริการกฎหมาย
2. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

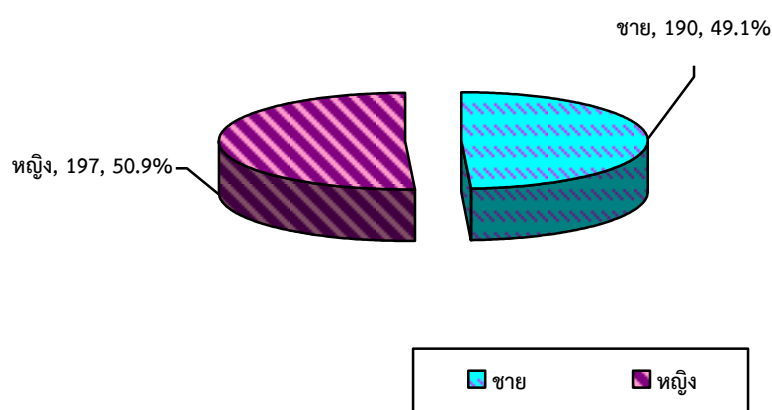
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	190	49.10
เพศหญิง	197	50.90
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.90 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.10



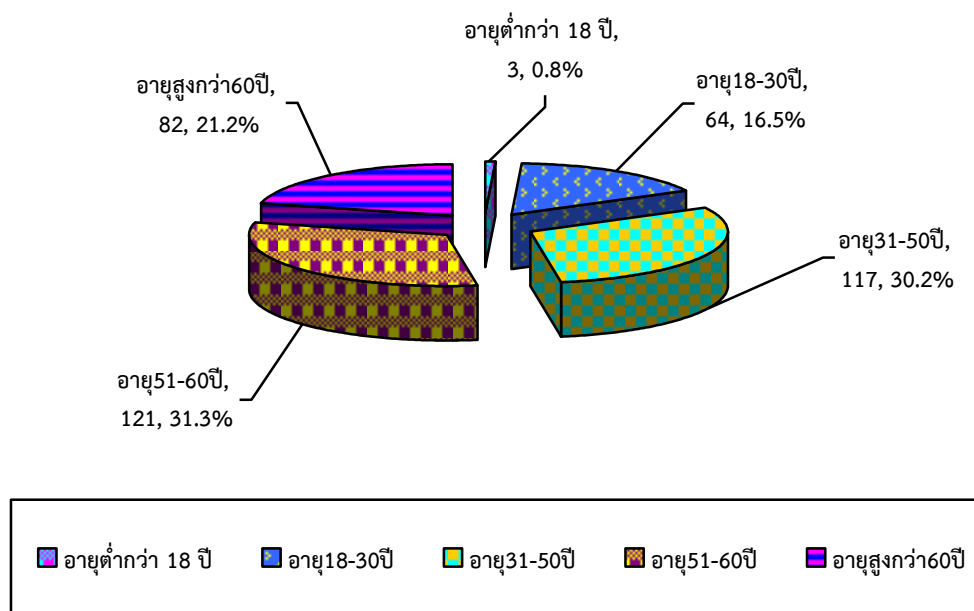
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	3	0.78
อายุ 18 – 30 ปี	64	16.54
อายุ 31 - 50 ปี	117	30.23
อายุ 51 – 60 ปี	121	31.27
อายุสูงกว่า 60 ปี	82	21.19
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.27 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.23 และ ต่ำสุด คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ



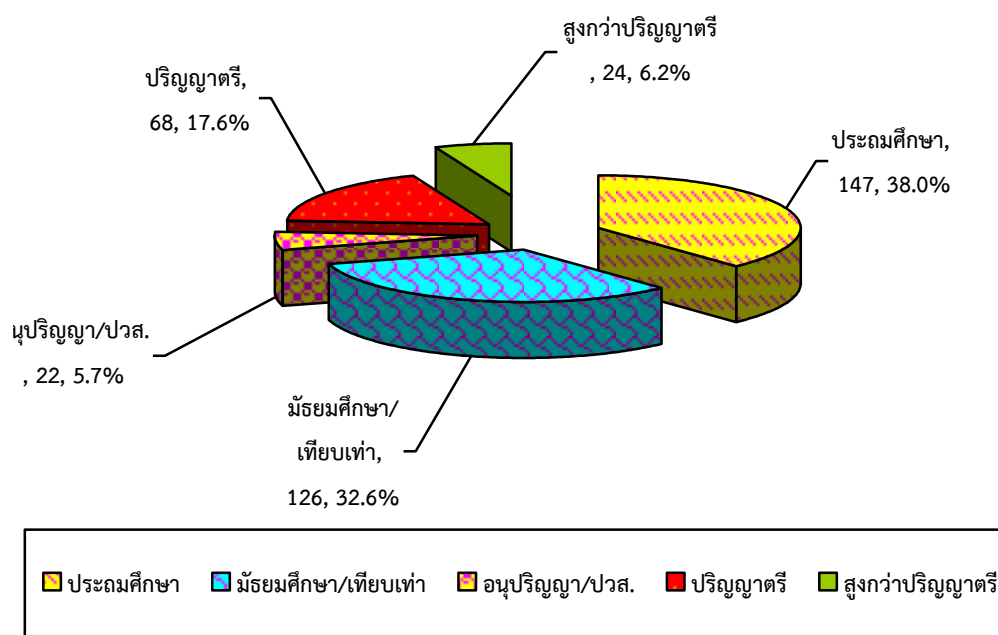
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	147	37.98
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	126	32.56
อนุปริญญา/ปวส.	22	5.68
ปริญญาตรี	68	17.57
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.20
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.98 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.56 และ ต่ำสุด คือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.68 ตามลำดับ



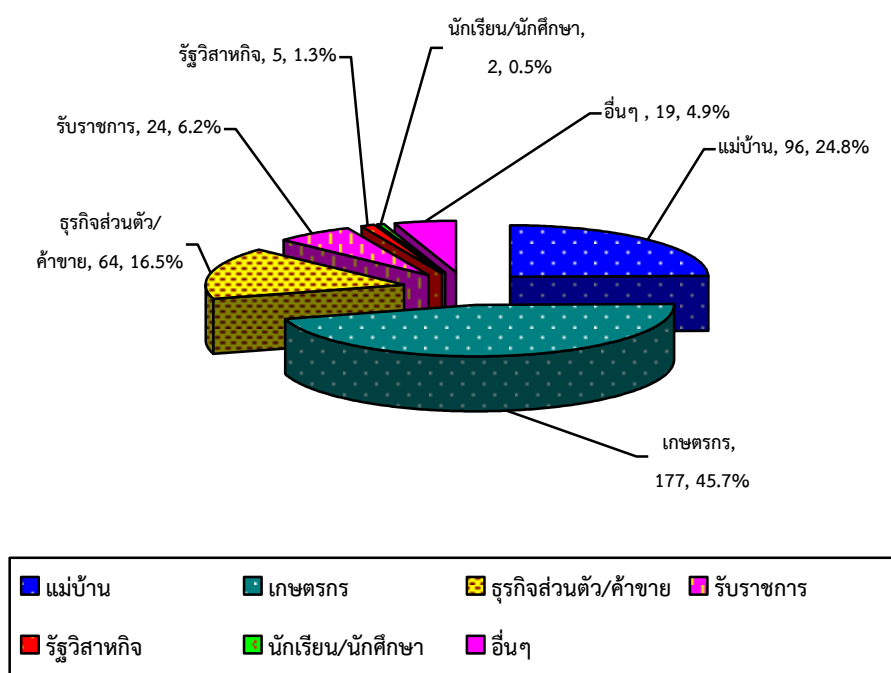
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	96	24.81
เกษตรกร	177	45.74
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	64	16.54
รับราชการ	24	6.20
รัฐวิสาหกิจ	5	1.29
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.52
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	19	4.91
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 387 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.81 และ ต่ำสุด คือนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ



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	95.30	4.76	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.29	4.76	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.14	4.76	0.28	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .37) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .44)

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	95.20	4.76	0.37	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	95.19	4.76	0.37	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.16	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.21	4.76	0.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.29	4.76	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	95.33	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .46)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.35	4.77	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.29	4.76	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.41	4.77	0.36	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.33	4.77	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.25	4.76	0.49	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .43) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .36)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

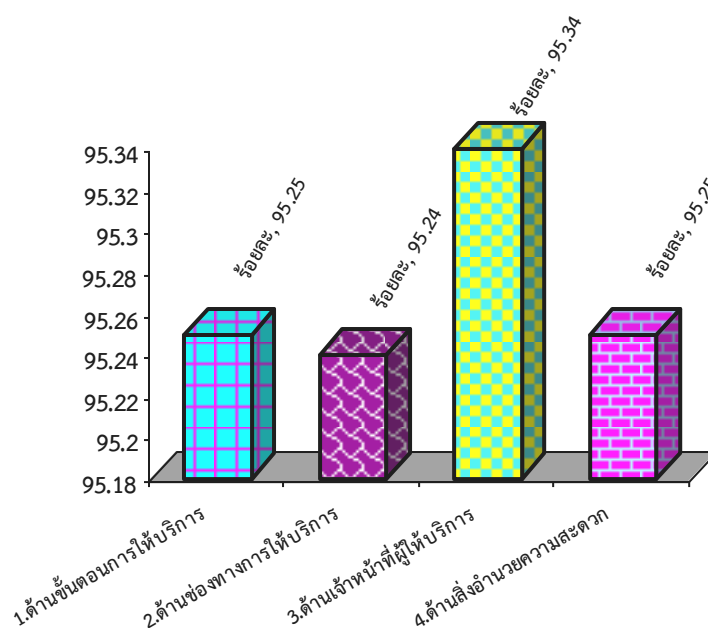
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.30	4.77	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.24	4.76	0.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.15	4.76	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.27	4.76	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.34	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .49)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.24	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.34	4.77	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.33	4.77	0.31	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.33	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.37	4.77	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.42	4.77	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.13	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.76	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาล
ตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.30 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง
และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}$ =
4.77, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.19	4.76	0.33	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.99	4.75	0.35	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.13	4.76	0.37	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.26	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.28	4.76	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.19	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านบริการ
กฎหมาย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัด
โครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}$ = 4.77,
S.D. = 0.41)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.34	4.77	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.37	4.77	0.38	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.67	4.78	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.58	4.78	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.48	4.77	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.44	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านบริการ
กฎหมาย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

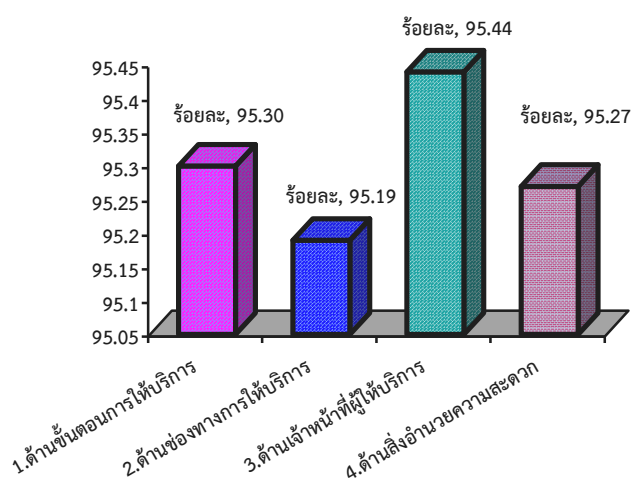
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.28	4.76	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.16	4.76	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.14	4.76	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.48	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.30	4.76	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.19	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.44	4.77	0.41	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.27	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.35) ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการ ที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.28	4.76	0.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.22	4.76	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.16	4.76	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.18	4.76	0.30	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.26	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.00	4.75	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.03	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.27	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือ
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34
($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.36	4.77	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.44	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.30	4.77	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือ
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.13	4.76	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.33	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.11	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.33	4.77	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.25	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.47	มากที่สุด

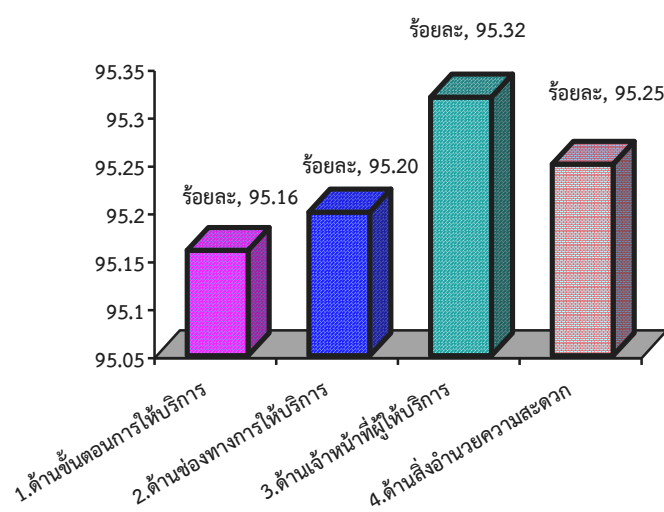
จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน

ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.16	4.76	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.32	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.40) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.35) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.28	4.76	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.26	4.76	0.53	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.08	4.75	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.47	4.77	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.30	4.77	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.33	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.37	4.77	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.40	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึง ช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.30	4.77	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.30	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.21	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

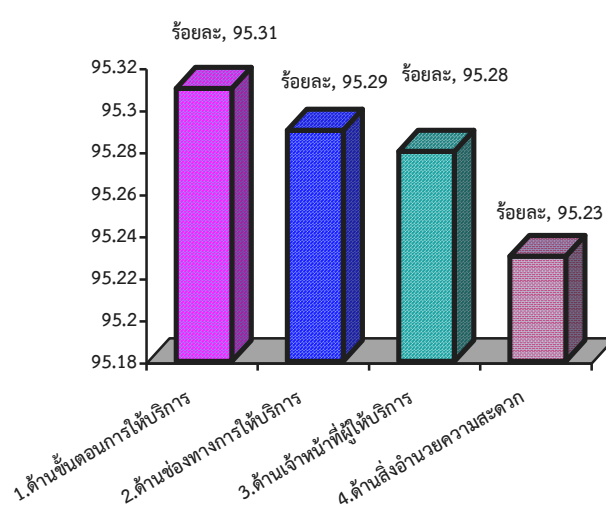
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.27	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.23	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.16	4.76	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.23	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาล
ตำบลโพธิ์งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.22 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่
ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}$ = 4.77,
S.D. = 0.52)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.22	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่
รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. =
0.46)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.37	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ บริการ	95.21	4.76	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.33	4.77	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.31	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจา
สุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

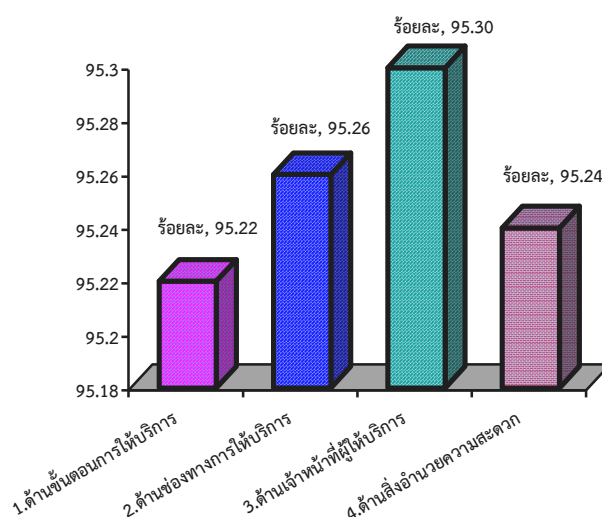
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.11	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	95.14	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.40	4.77	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีป้ายข้อความบอกจุด
บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.22	4.76	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ



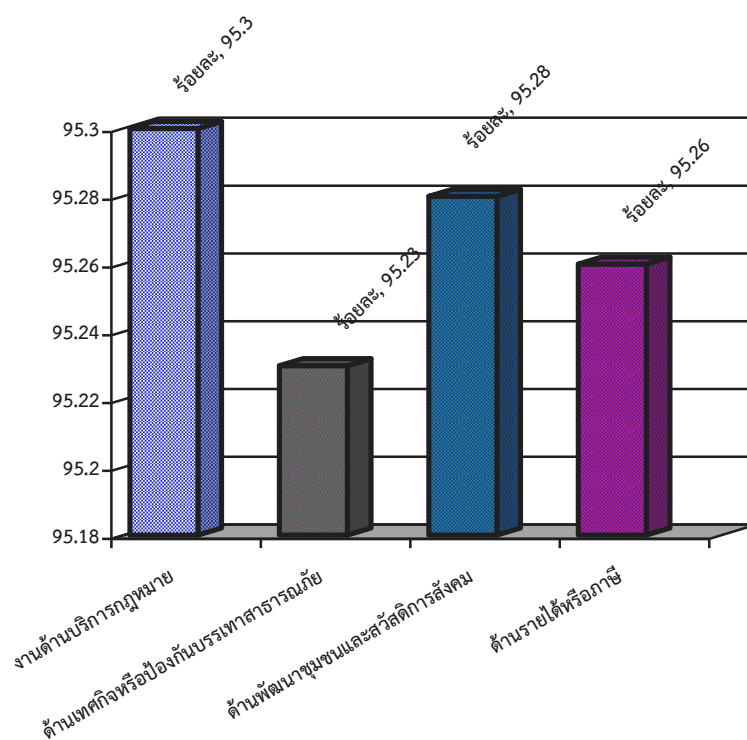
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานด้านบริการกฎหมาย	95.30	4.77	0.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.23	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบล ห้วยเกิ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อ พิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริการกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และ ความพึงพอใจใน งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีจำนวน 4 งานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านบริการกฎหมาย
- 2) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีโดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43)

รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และ ความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยเกิ้ง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์งามอำเภอ ประจันตคามจังหวัดปราจีนบุรี ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.27 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลโพธิ์ งามว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มี ความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนด ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10ผล ปรากฏว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งามได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25แสดงว่าเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่องและประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 เทศบาลตำบลโพธิ์งามมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ ทต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25ซึ่งเป็นการสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งามที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านบริการกฎหมาย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40)
2. งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

โดยสรุป เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรีมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
 - ทางเทศบาลตำบลโพธิ์งามมีกิจกรรมออกกำลังกายทุกวัน
 - สถานที่ที่ตั้งเทศบาลตำบลโพธิ์งาม สะดวกในการติดต่อ กว้างขวาง สะอาด
 - เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน
- 2) สิ่งที่เทศบาลตำบลโพธิ์งามควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่ยังมืด
 - ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดตามตรอกซอย

- มีการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง
- ท่อระบายน้ำ
- การให้บริการเรื่องการจัดเก็บภาษี ปรับปรุงให้รวดเร็วกว่านี้

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- ปรับปรุง ถนนเส้นทางการเกษตร
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ในชุมชน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการทำงานและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.อัดสำเนา.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุไหงโกลก.ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- บุญชร แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัดสำเนา.
- แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (2559-2561). เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม, จังหวัดปราจีนบุรี.
- อนุเทพ เปื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขามาทาพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัดสำเนา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2562**

อบต./ทต. ที่ให้บริการวัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

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

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี

☐ 2 18-30 ปี

☐ 3 31-50 ปี

☐ 4 51-60 ปี

☐ 5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

☐ 1 ประถมศึกษา

☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.

☐ 4 ปริญญาตรี

☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

☐ 1 แม่บ้าน

☐ 2 เกษตรกร

☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ 4 รับราชการ

☐ 5 รัฐวิสาหกิจ

☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา

☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2562 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
 งานบริการที่ 1. งานบริการด้าน.....

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

งานบริการที่ 2. งานบริการด้าน.....

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

งานบริการที่ 3. งานบริการด้าน.....

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

งานบริการที่ 4. งานบริการด้าน.....

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร
2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามึสิ่งใดที่เทศบาลตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ภาพลงพื้นที่เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี



















