



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด
อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทรศัพท์ 043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัต

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 5,552 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.29 แยกเป็นงานที่ประเมินได้ คือ (1) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.17 (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (2) งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.42 (4) งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.26 เอกสารหน้า.....32.....ถึงหน้า.....59.....
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข และ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 (ได้ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเว็ด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สัมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการ ให้บริการประชาชน

ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้นจะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการฯ ต่างๆของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงานและทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด โดยจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตุลาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	10
2.5 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์	15
2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ	16
2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	17
2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	18
2.10 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	19
2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	28
3.3 กระบวนการประเมินผล	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.8 การนำเสนอข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	38
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	43
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	48
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น	53
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	60
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	60
5.2 สรุปผล	61
5.3 อภิปรายผล	62
5.4 ข้อเสนอแนะ	
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกตามช่วงอายุ	34
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	35
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	42
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	47
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	52
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	57
ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าวัต	58

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกตามเพศ	33
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกตามอายุ	34
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกระดับการศึกษา	35
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด โดยจำแนกตามอาชีพ	37
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	42
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	47
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	52
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	57
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด	59

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและ ประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบ ผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่ สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่าง พยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิต บริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่ง อำนาจความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ ทัวถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มี การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหาร จัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการ กระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และ สามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนด กรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็น รัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วน

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็แนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม

จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

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

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

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

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

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

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีต

ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2563 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

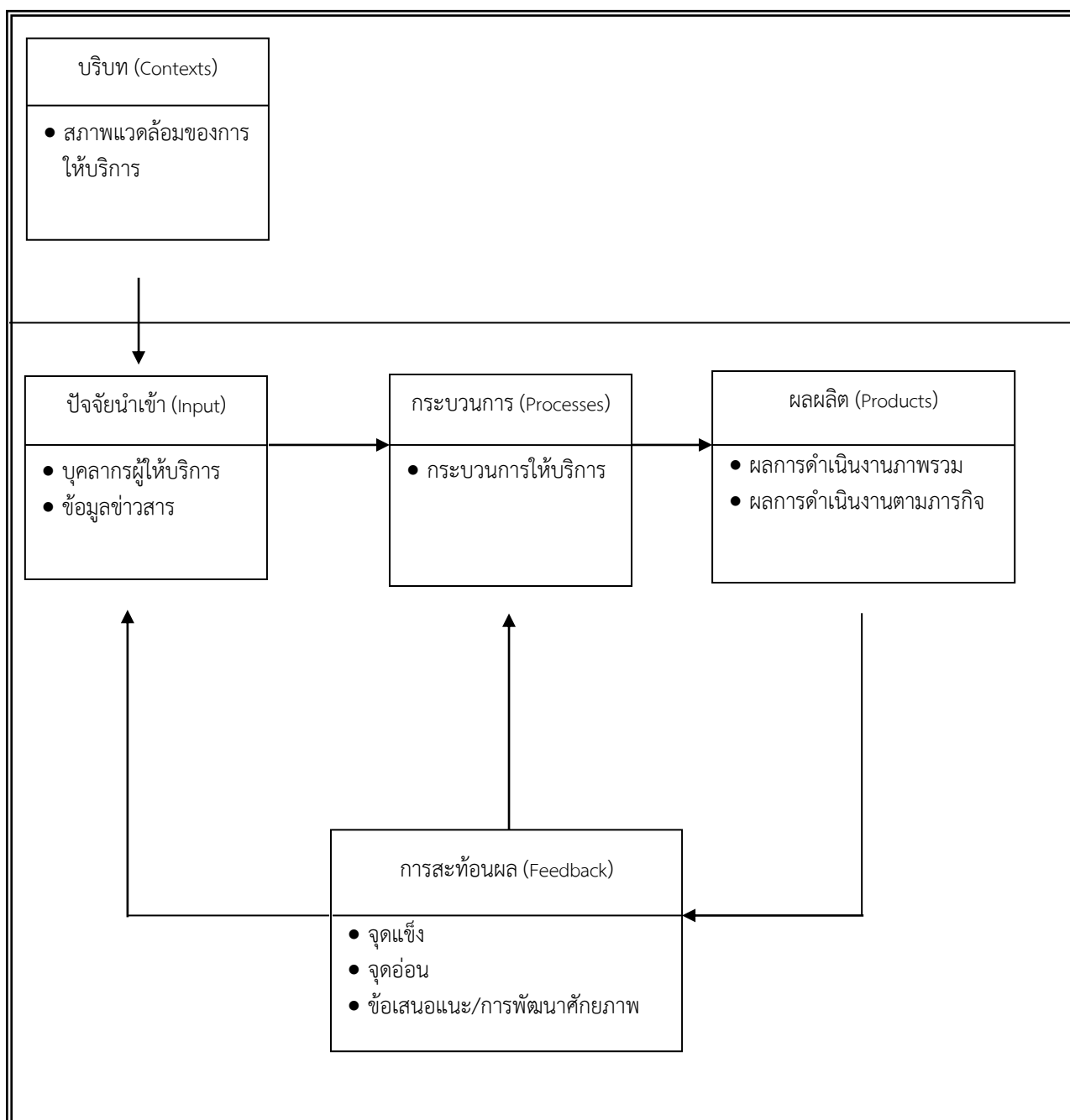
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 5,552 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่ายของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2563
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสตีดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

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

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

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

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

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน
- 8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.5 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)

ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ปฏิบัติการกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มี

สมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

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

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

- 1.1 วางแนวทางกำหนดทิศทางการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม
- 1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- 1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ

- 1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์กร
- 1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน
- 1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
- 1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

- 2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม
- 2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ
- 2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล
2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

- 3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
- 3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
- 3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

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

แนวทางการพัฒนา

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

- 5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการจัดบริการสาธารณะ
- 5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ
- 5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน
- 5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษา กิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
- 5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- 5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม

- 5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข
- 5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
- 5.11 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้
- 5.12 เตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ทั้งนี้ แผนพัฒนาท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดขึ้น ตามกระบวนการพิจารณาจากประชาคมท้องถิ่นระดับจังหวัด ร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัด ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ร่วมกันจัดทำ ทบทวน หรือเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยนำยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ต่อไป และเพื่อให้สามารถบูรณาการกับแผนพัฒนาจังหวัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำไปสู่การจัดทำงบประมาณ ที่มีประสิทธิภาพในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง เป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เพื่อนำไปสู่การบูรณาการร่วมกัน ให้เกิดความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด สามารถเชื่อมโยงไปสู่แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาภาค แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ไทยแลนด์ 4.0 และในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) จะต้องมีการติดตามและติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น จะต้องดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศใช้งบประมาณรายจ่าย รายละเอียดแนวทางการพิจารณาตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 2931 ลงวันที่ 15

พฤษภาคม 2562 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

**แนวทางการพิจารณาการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์
เพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
1. ข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	20
2. การวิเคราะห์สภาพการณ์และศักยภาพ	15
3. ยุทธศาสตร์ประกอบด้วย	65
3.1 ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	(10)
3.2 ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด	(10)
3.3 ยุทธศาสตร์จังหวัด	(10)
3.4 วิสัยทัศน์	(5)
3.5 กลยุทธ์	(5)
3.6 เป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นกลยุทธ์	(5)
3.7 จุดยืนทางยุทธศาสตร์	(5)
3.8 แผนงาน	(5)
3.9 ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวม	(5)
3.10 ผลผลิต/โครงการ	(5)
รวมคะแนน	100

2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีการติดตามและประเมินผลโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจะต้องดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศใช้งบประมาณรายจ่ายรายละเอียดแนวทางการพิจารณาตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 2931 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

**แนวทางการพิจารณาการติดตามและประเมินผลโครงการ
เพื่อความสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ประเด็นการพิจารณา	คะแนน
1. การสรุปสถานการณ์การพิจารณา	10
2. การประเมินผลการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นสู่ไปปฏิบัติในเชิงปริมาณ	10

3. การประเมินผลการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นสู่ปฏิบัติในเชิงคุณภาพ	10
4. แผนงานและยุทธศาสตร์การพิจารณา	10
5. โครงการพัฒนา ประกอบด้วย	60
5.1 ความชัดเจนของชื่อโครงการ	(5)
5.2 กำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับโครงการ	(5)
5.3 เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ) มีความชัดเจนนำไปสู่การตั้งงบประมาณได้ถูกต้อง	(5)
5.4 โครงการมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี	(5)
5.5 เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ) มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	(5)
5.6 โครงการมีความสอดคล้องกับ Thailand 4.0	(5)
5.7 โครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด	(5)
5.8 โครงการแก้ไขปัญหาความยากจนหรือการเสริมสร้างให้ประเทศชาติมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ภายใต้หลักปรัชญา	(5)
5.9 งบประมาณ มีความสอดคล้องกับเป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)	(5)
5.10 มีการประมาณการราคาถูกต้องตามหลักวิธีการงบประมาณ	(5)
5.11 มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลคาดว่าจะได้รับ	(5)
5.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	(5)
รวมคะแนน	100

2.8 สรุปการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

การวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

(1) การวัดผลในเชิงปริมาณ

ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด ในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนานั้น จะต้องมีการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 ข้อ 13 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเป็นผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาซึ่งคณะกรรมการจะต้องดำเนินการกำหนดแนวทางวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนารายงานผลและเสนอความคิดเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการการพัฒนาท้องถิ่นพร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยเปิดเผยภายใน 15 วันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้อง

ปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลในเชิงปริมาณมีดังนี้

แบบที่ 1 การกำกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 แบบที่ 2 แผนติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 แบบที่ 3/1 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แบบประเมินคุณภาพของแผนพัฒนา (แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทยที่มท 0810.2/ว 0703ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่องแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้อ 7 การวัดคุณภาพของแผนพัฒนาท้องถิ่นตามในหนังสือกระทรวงมหาดไทยด่วนที่สุดที่มท 0810.2/ว 4830 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556 ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันนับตั้งแต่ประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น)
การติดตามและประเมินผลด้วยระบบ e-plan (www.dla.go.th)

(2) การวัดผลในเชิงคุณภาพ

การจัดผลเชิงคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การสำรวจความพึงพอใจในการวัดผลเชิงคุณภาพโดยภาพรวมโดยได้มีการประเมินความพึงพอใจซึ่งการประเมินความพึงพอใจทำให้ทราบถึงผลเชิงคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมโดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจมีดังนี้

แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 แบบที่ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผลกระทบนำไปสู่อุบัติการณ์

- 1) เกิดการพัฒนาพัฒนาที่ล่าช้า เพราะการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน สลับซับซ้อน
- 2) ประชาชนอาจเกิดความเบื่อหน่ายกับกระบวนการจัดทำแผนที่มีความยุ่งยากมากขึ้น
- 3) ปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุดเพราะข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายที่ทำให้ยากและบางเรื่องอาจทำไม่ได้

2. ข้อเสนอแนะ ผลจากการพัฒนา

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ควรพิจารณาใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ปีและให้มีความสอดคล้องกัน
- 2) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ปีควรพิจารณางบประมาณและคำนึงถึงสถานะการคลังในการพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ที่จะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ปี
- 3) ควรเร่งรัดให้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ที่ตั้งในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายให้สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณนั้น
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาตั้งงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับกับภารกิจแต่ละด้านที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการโอนเพิ่ม โอนลด โอนตั้งจ่ายรายการใหม่

2.10 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 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) ให้จัดทำประชาคมในระดับตำบลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล 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 ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในโครงการพัฒนาที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรม

สาธารณะ เพื่อประชาชนได้ใช้/รับประโยชน์จากครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างนั้น และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

เพื่อให้แผนพัฒนาท้องถิ่นนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และงบประมาณจากเงินสะสม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5. การกำกับดูแล

5.1 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นและการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบประมาณจากเงินสะสม การใช้จ่ายงบประมาณตามแผนความต้องการของงบลงทุนเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ 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

2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตตำบลท่าวัด ประกอบด้วย

หมู่ที่ 2 บ้านโคกล่าม

- หมู่ที่ 2 บ้านหนองแวงท่าวัด
- หมู่ที่ 3 บ้านโนนสะอาด
- หมู่ที่ 4 บ้านรวง
- หมู่ที่ 5 บ้านโนนโจด
- หมู่ที่ 6 บ้านลาด
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองโกน้อย
- หมู่ที่ 8 บ้านโนนไท
- หมู่ที่ 9 บ้านรุ่งตะวัน
- หมู่ที่ 10 บ้านโคกล่าม 2

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ตั้งอยู่เลขที่ 98 หมู่ 10 ตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

- โทรศัพท์ 043 - 040601

- โทรสาร 043 - 040602

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นที่ราบสูง มีพื้นที่สูงต่ำสลับกันเป็นลูกคลื่นดิน มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทรายบางแห่งเป็นดินเค็ม ดินอุ้มน้ำได้น้อยขาดความอุดมสมบูรณ์ ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด มีพื้นที่ประมาณ 28.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,371 ไร่

2.13 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะอากาศร้อน อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 - 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 2 - 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนพฤศจิกายนนานราว 2-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 25 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลท่าวัด แหล่งน้ำส่วนใหญ่จะเป็นลำห้วย สระน้ำเพื่อการเกษตร ลำคลอง หนองน้ำ ภายในหมู่บ้าน และน้ำประปาบาดาล เพื่อให้อุปโภค บริโภค

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลท่าวัด มีสภาพป่าเป็นป่าดิบแล้ง ซึ่งมีพรรณไม้สำคัญคือ ประดู่ สะเดา มะค่าโมง และยางนา เป็นต้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลท่าวัด มี 10 หมู่บ้าน และอยู่ในเขต อบต. เต็มพื้นที่ทั้ง 10 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำชุมชน	ตำแหน่ง
หมู่ที่ 1	โคกล่าม	นายสัมฤทธิ์ ศรีอุทธา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	หนองแวงท่าวัด	นางสมอน ทับเจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	โนนสะอาด	นายจันทร์ทอง สอนชัยภูมิ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	รวง	นายวารินทร์ ศรีโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	โนนโจด	นายศรัน ศรีรัง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	ลาด	นายสมยศ เวฬุวนารักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	หนองโกน้อย	นายเฉลิมวุฒิ เนตร์ชาติ	กำนันตำบลท่าวัด
หมู่ที่ 8	โนนไท	นายวิระ เตียนขุนทด	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	รุ่งตะวัน	นายวุธ ทับละคร	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	โคกล่าม 2	นางคนธรร ใจสว่าง	ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

ตำบลท่าวัด แบ่งหน่วยเลือกตั้งเป็น 10 หน่วย มีบัญชีรายชื่อผู้ที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตตำบลท่าวัด ทั้งหมด 4,429 ราย

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด มีประชากรทั้งสิ้น 5,577 คน แยกเป็น ชาย 2,762 คน หญิง 2,815 คน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวมคน
			ชาย	หญิง	
1	โคกล่าม	276	459	453	912
2	หนองแวงท่าวัด	241	428	473	901
3	โนนสะอาด	252	467	462	929
4	รวง	127	239	226	465
5	โนนโจด	91	176	168	344

6	ลาด	93	167	171	338
7	หนองโกน้อย	96	187	195	382
8	โนนไถ	78	128	130	258
9	รุ่งตะวัน	139	255	288	543
10	โคกล่าม 2	136	256	249	505
รวม		1,529	2,762	2,815	5,577

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

	หญิง (คน)	ชาย (คน)	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	551	584	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,784	1,775	อายุ 18 – 60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	477	393	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,762	2,815	ทั้งสิ้น 5,577 คน

* ที่มา - ข้อมูลจากการสำรวจตามทะเบียนราษฎรอำเภอแวงน้อย ณ วันที่ 3 เดือน เมษายน พ.ศ.2562

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

จำนวนสถานศึกษา และจำนวนครู

ที่	ชื่อสถานศึกษา	จำนวนครู (คน)	จำนวนนักเรียน
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลท่าวัด	7	74
2	โรงเรียนบ้านหนองแวงท่าวัด	19	286
3	โรงเรียนบ้านรวงโนนไถโนนโจด	12	75
4	โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 1 (บ้านลาด)	1	1

จำนวนเด็กนักเรียนและโรงเรียน ในเขตตำบลทางขวาง อำเภอแวงน้อย

ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน										รวมทั้งสิ้น (คน)
	อนุบาล (คน)	ป.1 (คน)	ป.2 (คน)	ป.3 (คน)	ป.4 (คน)	ป.5 (คน)	ป.6 (คน)	ม.1 (คน)	ม.2 (คน)	ม.3 (คน)	
โรงเรียนบ้านหนองแวงท่า วัด	60	30	27	35	35	27	21	28	13	10	286
โรงเรียนบ้านรวงโนนไท โนนโจด	14	7	8	5	18	12	11	-	-	-	75
โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 1 (บ้านลาด)	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
รวม	74	37	35	40	53	40	32	28	13	10	362

ข้อมูล ณ วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562

4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)	จำนวน	1	แห่ง
-ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าวัด	จำนวน	1	คน
-พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน	2	คน
-เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	จำนวน	2	คน

4.3 สังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (2) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

5 ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมสายหลัก 2 สาย ดังนี้

- ถนนลาดยางสายแวงน้อย - โคกกล่อม ระยะทาง 8 กิโลเมตร
- ถนนลาดยางสายบ่อตะครอง - โคกสี ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน เนื่องจากมีการขยายครัวเรือน

5.3 การประปา

มีระบบน้ำประปาแบบฝิวดิน จำนวน 9 แห่ง มีระบบน้ำประปาแบบบาดาล จำนวน 32 แห่ง

5.4 โทรศัพท์

ส่วนใหญ่ปัจจุบันมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้เกือบทุกครัวเรือน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ประจำตำบล 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

สภาพทางเศรษฐกิจภายในตำบลท่าวัด ส่วนใหญ่แล้วราษฎรจะประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน เป็นต้น

6.2 การปศุสัตว์

เกษตรกรในเขตตำบลท่าวัด มีการเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจสีเทาเช่น โค กระบือ สุกร เป็นต้น และสัตว์สองเท้า เช่น ไก่ เป็ด และ ห่าน เป็นต้น

6.3 การบริการ

ข้อมูลธุรกิจ/ร้านค้า /อุตสาหกรรมขนาดเล็ก

(1) ร้านค้าขายของเบ็ดเตล็ด	จำนวน 52 แห่ง
(2) ปั๊มน้ำมันขนาดเล็ก	จำนวน 1 แห่ง
(3) ปั๊มน้ำมันหยอดเหรียญ	จำนวน 6 แห่ง
(3) โรงสี	จำนวน 9 โรง
(4) ร้านเสริมสวย/ตัดผม	จำนวน 2 แห่ง
(5) ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์/รถยนต์	จำนวน 4 แห่ง
(6) โรงขนมจีน	จำนวน 2 แห่ง

6.4 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- สถาบันการเงิน ชุมชนท่าวัด	มี 1 แห่ง
- กลุ่มอาชีพ	มี 15 แห่ง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลท่าวัด นับถือศาสนาพุทธ สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาที่ตั้งในตำบลท่าวัด มีดังนี้ - วัด จำนวน 9 แห่ง

1.วัดบุบพาราม	หมู่ 1 บ้านโคกล่าม
2.วัดใหม่ไตรมิตร	หมู่ 1 บ้านโคกล่าม
3.วัดเทวราช	หมู่ 2 บ้านหนองแวงท่าวัด
4.วัดศรีสวัสดิ์	หมู่ 3 บ้านโนนสะอาด
5.วัดโพธิ์เย็น	หมู่ 4 บ้านรวง
6.วัดโนนเพ็ก	หมู่ 5 บ้านโนนโจด
7.วัดไทยนิยม	หมู่ 6 บ้านลาด

- 8.วัดมุจลินทร์ หมู่ 7 บ้านหนองโกน้อย
 9.วัดโนนอัมพวัน หมู่ 8 บ้านโนนไท
 - โบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านโนนโจด

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- | | | |
|------------------------|-------------|-----------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน | มกราคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน | เมษายน |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน | ประมาณเดือน | พฤษภาคม |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา | ประมาณเดือน | กรกฎาคม |
| - ประเพณีวันออกพรรษา | ประมาณเดือน | ตุลาคม |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน | พฤศจิกายน |

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลท่าวัดได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากพูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลท่าวัด ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแหล่งน้ำธรรมชาติ ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย สามารถนำขึ้นมาใช้ได้ ในเขตพื้นที่บางหมู่บ้านเท่านั้น และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ ส่วนใหญ่ป่าในตำบลท่าวัด มีสภาพป่าเป็นป่าดิบแล้ง พรรณไม้ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้น และไม้ล้มลุก เช่น ไม้มะค่าโมง ไม้ประดู่ ไม้สะเดา ไม้กระถิน และไม้ยางนา เป็นต้น

8.3 ภูเขา ในเขตตำบลท่าวัดไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของตำบลท่าวัด ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำ สำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงาน

ที่	ยุทธศาสตร์	ด้าน	แผนงาน	หน่วยงาน รับผิดชอบหลัก	หน่วยงาน สนับสนุน
1	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	บริการชุมชนและ สังคม	แผนงานเคหะและ ชุมชน	กองช่าง	อบต.ท่าวัด
		การเศรษฐกิจ	แผนงานการเกษตร	กองช่าง	
2	ด้านเศรษฐกิจ	การเศรษฐกิจ	แผนงานการเกษตร	สำนักงานปลัด	สำนักงานปลัด
		บริการชุมชนและ สังคม	แผนงานสร้างความ เข้มแข็งของชุมชน	สำนักงานปลัด	
3	ด้านคุณภาพชีวิต	บริการชุมชนและ สังคม	แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและ นันทนาการ	กองการศึกษาฯ	สำนักงานปลัด
			แผนงานการศึกษา	กองการศึกษาฯ	
			แผนงานสาธารณสุข	สำนักงานปลัด	
			แผนงานสังคม สงเคราะห์	สำนักงานปลัด	
4	ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	การเศรษฐกิจ	แผนงานการเกษตร	สำนักงานปลัด	สำนักงานปลัด
5	ด้านการเมืองการบริหาร	บริหารทั่วไป	แผนงานบริหารทั่วไป	สำนักงานปลัด กองคลัง	สำนักงานปลัด
		บริการชุมชนและ สังคม	แผนงานเคหะชุมชน	กองช่าง	
			แผนงานสร้างความ เข้มแข็งของชุมชน	สำนักงานปลัด	
6	ด้านจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความ สงบเรียบร้อย	บริหารทั่วไป	แผนงานรักษาความ สงบภายใน	สำนักงานปลัด	สำนักงานปลัด
รวม	6 ยุทธศาสตร์	3 ด้าน	9 แผนงาน	4 สำนัก/กอง	

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5,552 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทากาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 373 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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 ลักษณะของแบบสอบถามเป็น
ปลายเปิด

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 373 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

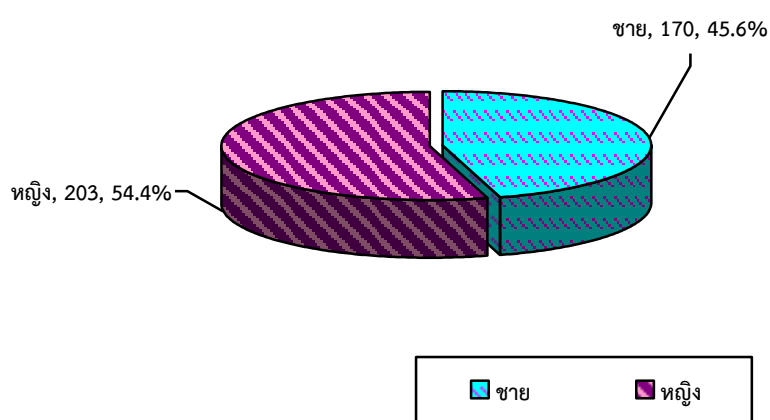
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	170	45.60
เพศหญิง	203	54.40
รวม	373	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 373 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.60



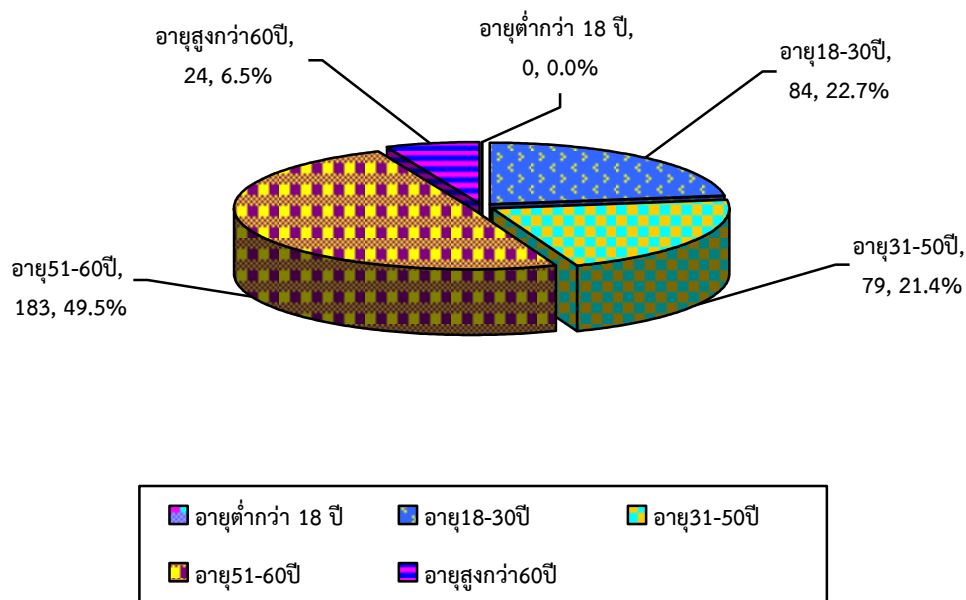
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
อายุ 18 – 30 ปี	84	22.50
อายุ 31 - 50 ปี	79	21.20
อายุ 51 – 60 ปี	185	49.60
อายุสูงกว่า 60 ปี	25	6.70
รวม	373	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 373 คน ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.20 และกลุ่มอายุสูงกว่า 60ปี คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ



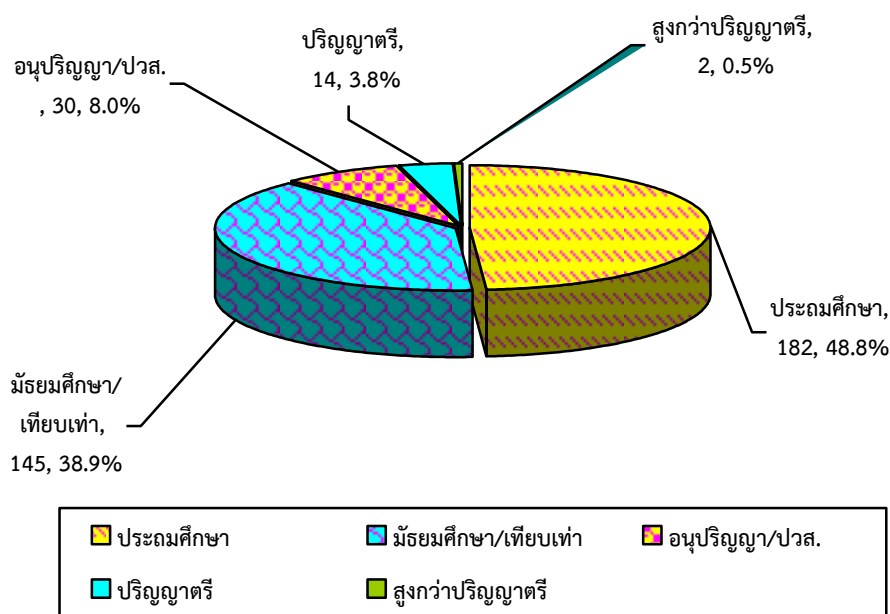
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	182	48.80
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	145	38.90
อนุปริญญา/ปวส.	30	8.00
ปริญญาตรี	14	3.80
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	373	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 373 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.90 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.80 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ



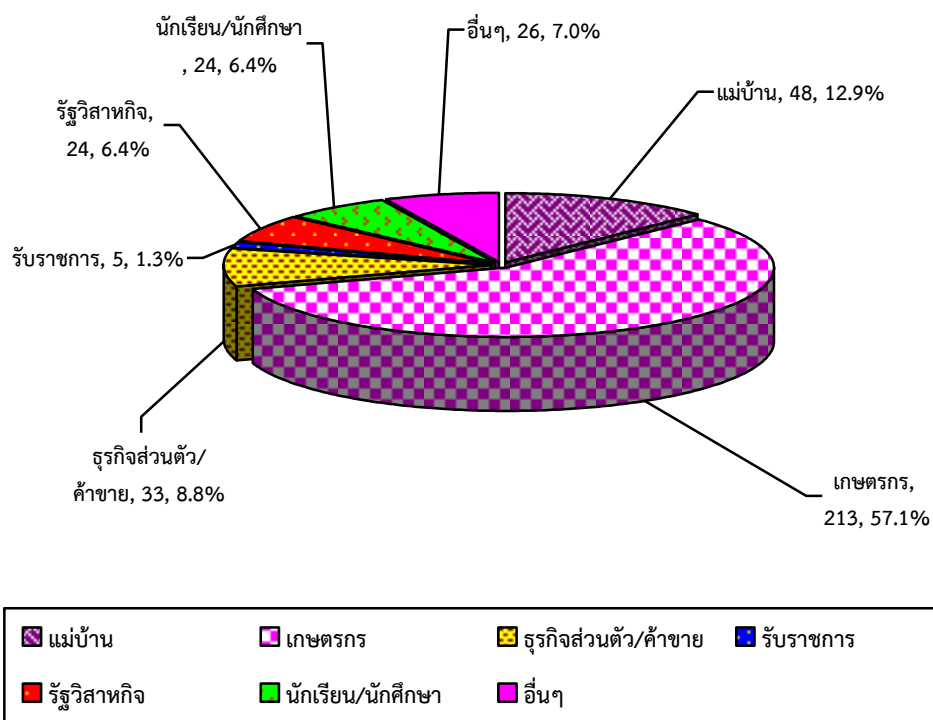
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	48	12.90
เกษตรกร	213	57.10
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	33	8.80
รับราชการ	5	1.30
รัฐวิสาหกิจ	24	6.40
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.40
อื่นๆระบุ(รับจ้าง)...	26	7.00
รวม	373	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 373 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 12.90 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.80 อาชีพอื่นๆ(รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 7.00 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.40 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.40 และ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.11	4.76	0.47	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.18	4.6	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	95.17	4.76	0.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.23	4.76	0.38	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	95.21	4.76	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.29	4.76	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.99	4.75	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.22	4.76	0.53	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.28	4.76	0.55	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.21	4.76	0.53	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.31	4.77	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.24	4.76	0.34	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.03	4.75	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.17	4.76	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.28	4.76	0.38	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.25	4.76	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

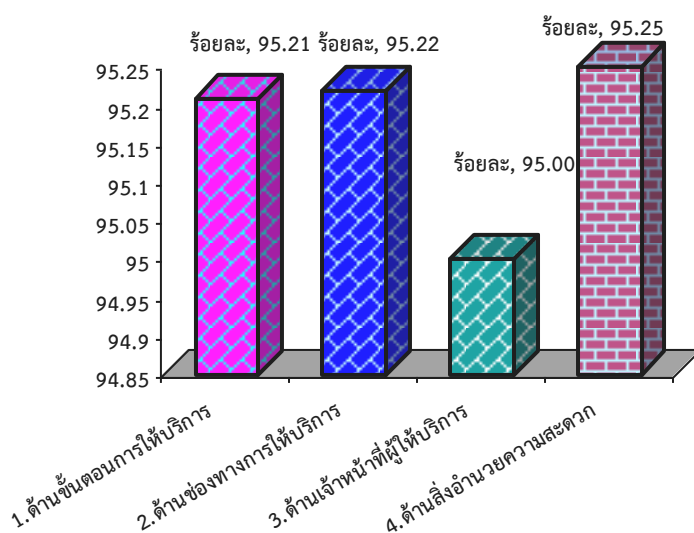
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.24	4.76	0.36	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.11	4.76	0.29	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.08	4.75	0.41	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.37	4.77	0.43	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.28	4.76	0.37	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.21	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.24	4.76	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.45	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.34	4.77	0.54	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.81	4.79	0.229	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.53	4.78	0.34	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.97	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.45	4.77	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	97.02	4.85	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.00	4.751	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.02	4.85	0.35	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.28	4.81	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.49	4.82	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.02 ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.71	4.74	0.51	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.03	4.75	0.43	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.76	4.79	0.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.65	4.83	0.52	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.24	4.76	0.53	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.45	4.77	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้
คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65
($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

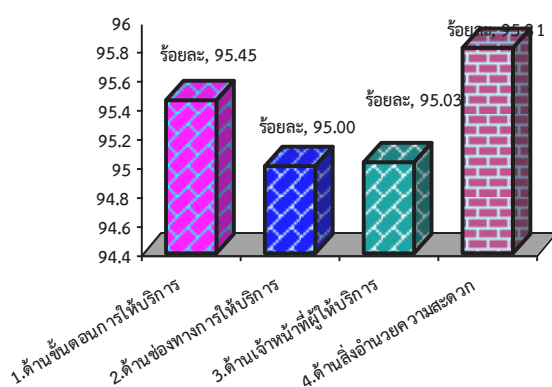
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.34	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.81	4.79	0.22	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.53	4.78	0.34	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.73	4.74	0.30	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.13	4.81	0.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	95.18	4.76	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายฯ	96.28	4.81	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.81	4.79	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.45	4.77	0.65	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.03	4.75	0.55	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.81	4.79	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.877$ S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.65) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.8	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.00	4.7	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหวัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.00	4.7	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.5	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.00	4.85	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.8	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	94.40	4.72	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.60	4.73	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.49$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.32$)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

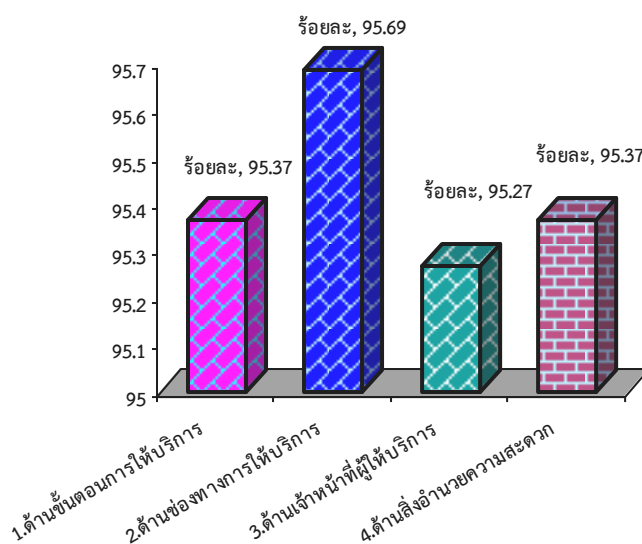
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.70	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.80	4.79	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.60	4.78	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.46$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.35$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.27	4.76	0.49	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.42	4.77	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.10	4.76	0.36	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.13	4.76	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.26	4.76	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.27	4.76	0.50	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.23	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.24	4.76	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.36	4.77	0.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.33	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.24	4.76	0.50	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.44	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.24	4.76	0.53	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.36	4.77	0.55	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.38	4.77	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.08	4.75	0.54	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.31	4.77	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

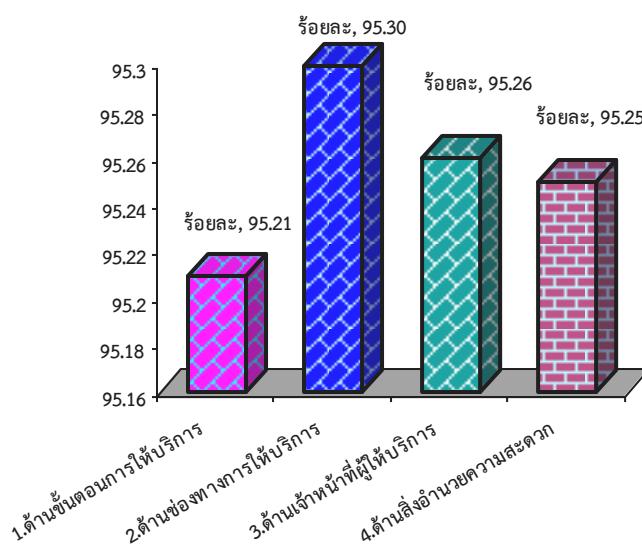
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.31	4.77	0.55	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.34	4.77	0.44	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.38	4.77	0.41	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.30	4.77	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.26	4.76	0.50	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42)



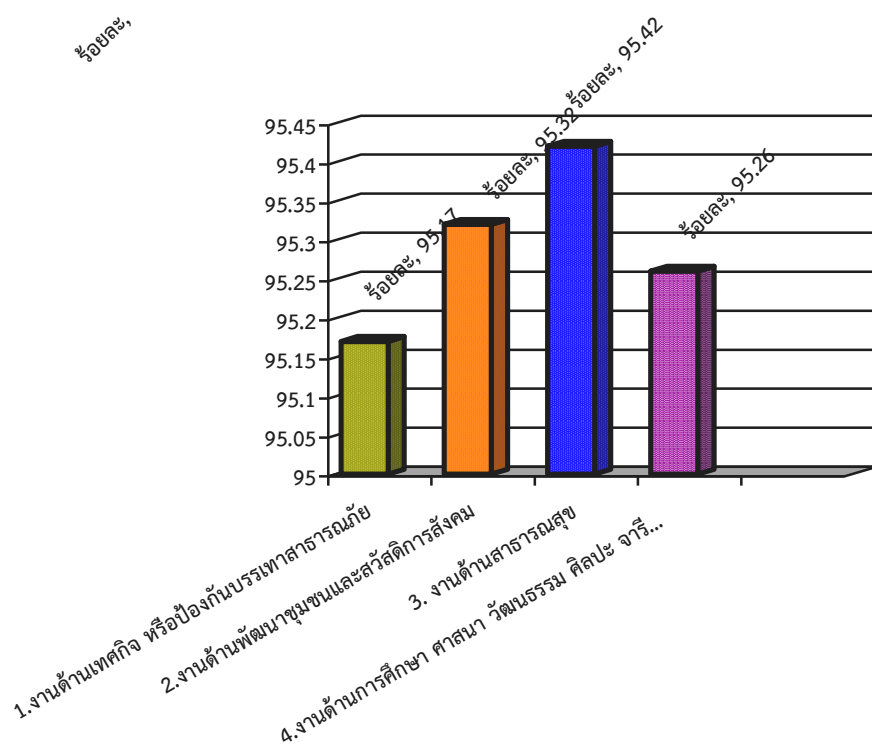
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.17	4.76	0.41	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.32	4.77	0.43	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข	95.42	4.77	0.49	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น	95.26	4.76	0.22	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	95.29	4.76	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านสาธารณสุข
4. งานบริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน

บรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี และให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 4) งานบริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.29 แสดงว่าบรรลุนิติวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ว่าด้วย การบริหารองค์กร ซึ่งเห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้ 10 คะแนน

สำหรับการประเมินแต่ละงาน พบว่า

1. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

3. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ 95.42 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

4. งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทางระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

ที่เป็นเช่นนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด มียุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการเมือง การบริหาร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี

การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ

- การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามหลักความเชื่อของคนอีสานตามแนวทาง ฮีต 12 คลอง 14

- มีผู้นำชุมชนและกลุ่มองค์กรประชาสังคมในระดับหมู่บ้าน ตำบล อย่างหลากหลายและมีความสามัคคีในการปกครองและบริหารการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล

- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี เช่น มีการสำรวจโรคระบาดในชุมชน มาตรการป้องกันการระบาดของโรคCOVID-19

2) สิ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- ถนนภายในหมู่บ้านชำรุดเสียหาย ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ประชาชนที่สัญจรไป-มา ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งมีปริมาณของยานพาหนะผ่านไปมามากพอสมควร

- ประชาชนยังมีระบบความคิด หรือการประกอบอาชีพแบบเดิมๆเช่น การปลูกพืชเชิงเดี่ยว ฯลฯ

- งบประมาณค่อนข้างน้อย ทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนยังครอบคลุมไม่ได้เพียงพอ

- เพิ่มไฟส่องสว่างในบางจุดในหมู่บ้าน และซ่อมแซมที่ชำรุดไป

- ต้องการร่อนน้ำ ท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- สนับสนุนการควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ ที่อันตรายต่อคนและสัตว์ โดยการสร้างขีดความสามารถในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมและดูแลรักษาอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบประชาคม

- ส่งเสริมประชาชนในพื้นที่ให้มีการอนุรักษ์ประเพณีและมีการรวมกลุ่มอาชีพหลายกลุ่ม

- ส่งเสริมพัฒนาการจัดเก็บรายได้โดยปรับปรุงระบบวิธีการจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมต่างๆและการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

- อยากให้มีแหล่งเรียนรู้/ฟื้นฟูภูมิปัญญา และสืบสานสู่เด็กเยาวชนรุ่นหลังและเป็นคลังความรู้ ของท้องถิ่น เช่น ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ดาราศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- อยากให้ปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้มีความสะดวกปลอดภัยด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพัต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : อักษรวิทย์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (2561-2565). องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอเวียงน้อย,
จังหวัดขอนแก่น.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. *Statistic, An Introductory Analysis*, 2nd Ed. New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2563**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ 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 2563 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 1. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

งานบริการที่ 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

งานบริการที่ 3. งานด้านสาธารณสุข

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

งานบริการที่ 4. งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	170	45.6	45.6	45.6
	หญิง	203	54.4	54.4	100.0
	Total	373	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 30 ปี	84	22.5	22.5	22.5
	31 - 50 ปี	79	21.2	21.2	43.7
	51 - 60 ปี	185	49.6	49.6	93.3
	สูงกว่า 60 ปี	25	6.7	6.7	100.0
	Total	373	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถม	182	48.8	48.8	48.8
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	145	38.9	38.9	87.7
	อนุปริญญา/ปวส	30	8.0	8.0	95.7
	ปริญญาตรี	14	3.8	3.8	99.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	.5	.5	100.0
	Total	373	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	แม่บ้าน	48	12.9	12.9	12.9
	เกษตรกร	213	57.1	57.1	70.0
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	33	8.8	8.8	78.8
	รับราชการ	5	1.3	1.3	80.2
	รัฐวิสาหกิจ	24	6.4	6.4	86.6
	นักเรียน/นักศึกษา	24	6.4	6.4	93.0
	อื่นๆ ระบุ...	26	7.0	7.0	100.0
	Total	373	100.0	100.0	

ภาพลงพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น











