



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 2562 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 3,927 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.28 แยกเป็น 1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.06 2. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.34 3. ด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.29 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.43 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .30) รองลงมาคือ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .32) ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .29) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.06 ($\bar{X}=4.75$, S.D. = .19) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอนบพิตำ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอนบพิตำ จังหวัดขอนแก่น ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	9
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	12
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	12
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	13
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	14
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	26
3.3 กระบวนการประเมินผล	27
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	27
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.8 การนำเสนอข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านบริการกฎหมาย	35
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	41
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	46
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	52
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ เทศบาลตำบลเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	59
5.2 สรุปผล	59
5.3 อภิปรายผล	60
5.4 ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	32
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	34
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	36
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	38
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน	39
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	41
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	42
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	44
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	45
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	47
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	50
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	56
ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์	57

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	31
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	32
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	33
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	34
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน	40
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	45
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	51
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	56
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีด

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

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

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและ ผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จ ในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุม ภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและ การบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือ จัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วน ราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการใน สังเกต ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือ สามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถทำ เน้นการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความ แตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วย การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และ

ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลชลลบลวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลชลลบลวิบูลย์ จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลชลลบลวิบูลย์ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 งาน ของเทศบาลตำบลชลลบลวิบูลย์ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลชลลบลวิบูลย์ รวม 4 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลชลลบลวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ของข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน ดังนี้

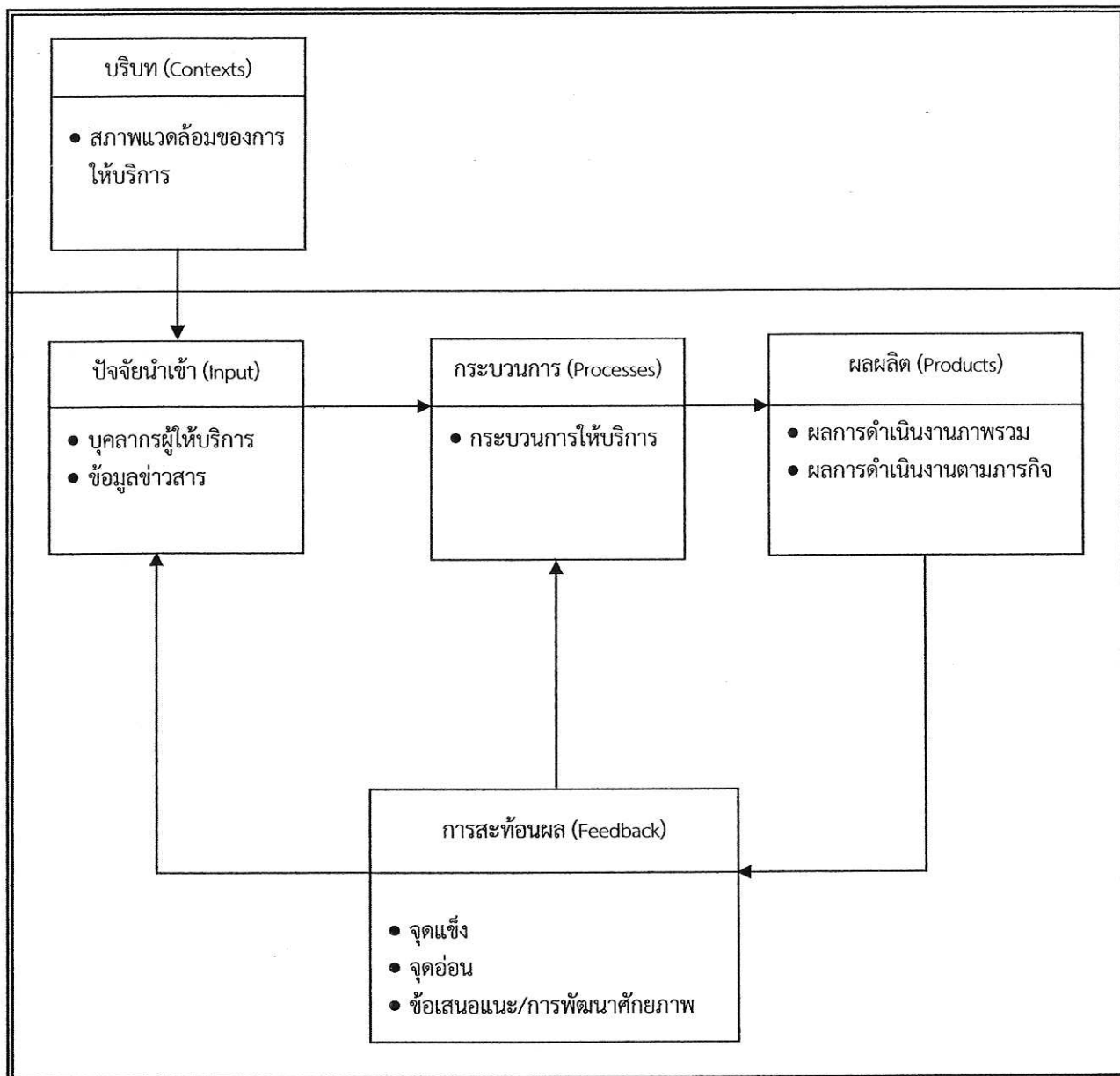
- 1.1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.3 ด้านรายได้หรือภาษี
- 1.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 3,927 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 246 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในเขตของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2562
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบล
5. “ เทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ” หมายถึง เทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
9. ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
10. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่าง หนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความ ต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

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

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่

4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังนี้

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

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การขจัดความยากจน

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

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

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

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภคเป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิต และสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนากระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงาน

ภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาธิปไตย

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาธิปไตย ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวทางการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชนสำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

2.6 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนา เป็นการแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการพัฒนาในอนาคต โดยแผนดังกล่าวสอดคล้องกับแผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น

2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

- 1) เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรการบริหารงานของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของประชาชนในภาพรวมและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่อย่างแท้จริง
- 3) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาในระยะกลาง และเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีและเป็นกรอบแนวทางในการคาดการณ์หรือมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
- 4) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นภายในจังหวัดระหว่างเทศบาลตำบลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากร พัฒนาคุณภาพ สาธารณูปโภค และการบริหาร การจัดการที่ดี

6) เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลแผนพัฒนาจังหวัด และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น

2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประชุมชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผน แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น จัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่ เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อ นำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจาก หน่วยงานต่างๆและข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาของแต่ละประเภท ได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนการจัดทำแผน

ทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายเพื่อการ พัฒนา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาว่าควรปรับปรุง แก้ไขหรือคงไว้ในประเด็นใดเพื่อจัดทำ เป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนา

๑.) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ควรจัดเก็บควรเป็นข้อมูลที่มีความครอบคลุมและทันสมัย ประกอบด้วย ข้อมูลประชากร อาชีพ รายได้ สุขภาพ การศึกษา ทรัพยากร การคมนาคมขนส่ง การ พาณิชยกรรม การลงทุน อุตสาหกรรม และข้อมูลงบประมาณ เป็นต้น

๒.) การรวบรวมปัญหาสำคัญของท้องถิ่น

เพื่อจะนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหา และจะต้องนำแผน ชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น

ในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วยกิจกรรม ๒ กิจกรรม คือ

๑.) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การพัฒนาท้องถิ่น

ซึ่งเป็นถ้อยแถลงที่ระบุถึงสภาพการณ์ในอนาคตอันเป็น “จุดหมาย” ที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

๒.) การกำหนดภารกิจหลัก หรือพันธกิจ (Mission) ในการพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดสิ่งที่ท้องถิ่นจะต้องทำ โดยจะเกิดขึ้นหลังจากที่ทราบว่าจะต้องทำอะไร และเป็นอะไรในอนาคต ดังนั้น พันธกิจ จึงเป็นถ้อยแถลงที่แสดงถึงลักษณะหรือขอบข่ายในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวกับลักษณะการบริหารและการจัดการบริหารสาธารณะ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรหรือภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอ

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป็นการกำหนดขอบเขตหรือประเภทของกิจกรรมที่ควรค่าแก่การดำเนินงานทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดผลสำเร็จที่ต้องการ โดยดำเนินการหลังจากที่ทราบภารกิจหลักที่ท้องถิ่นจะต้องทำแล้ว ซึ่งวัตถุประสงค์จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ วัตถุประสงค์โดยรวมของท้องถิ่น และวัตถุประสงค์เฉพาะส่วนหรือเฉพาะเรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ขั้นตอนนี้จะสามารถจัดทำได้เมื่อได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจหลัก วัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยอาศัยพื้นฐานการวิเคราะห์ SWOT ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงเป็นการแสดงแนวคิดหรือวิธีการที่ท้องถิ่นจะไปถึงจุดหมายที่ต้องการได้อย่างไร

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดปริมาณหรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุในแต่ละแนวทางการพัฒนา โดยมีเงื่อนไขเรื่องเวลาที่ต้องการทำ ปริมาณที่ต้องการ คุณภาพ สถานที่ ความเป็นไปได้ ซึ่งจะสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จเพื่อใช้ในการกระบวนการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผนได้

ขั้นตอนที่ 9 การอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1-8 มาจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อพิจารณาและปรับปรุงก่อนนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่ออนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

เพื่อที่เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ จะได้มีกรอบในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนา ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปี ให้มุ่งสู่สถานการณ์อันพึงประสงค์ได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บังเกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ มีความเจริญก้าวหน้าดังต่อไปนี้

- 1) ท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน
- 2) ท้องถิ่นสามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ผู้บริหารบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4) แนวทางพัฒนาเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และมีชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนา

5) สามารถกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาได้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ เป็นการกำหนดทิศทางในการพัฒนาระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561 - 2565) ภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาคม เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาที่ทำให้การดำรงชีวิตของประชาชนมีความสุข ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้จะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกๆ ฝ่าย ในการที่จะนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างมีระบบ

๒.๑๐ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

➤ **ที่ตั้ง** เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ ๑๓๗ ถนนแจ้งสนิท หมู่ที่ ๓ ตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตก ของอำเภอชนบท อยู่ห่างจากอำเภอชนบทประมาณ ๕๐๐ เมตร

➤ **เนื้อที่** เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ มีเนื้อที่ประมาณ ๑๖,๘๘๗ ไร่ หรือ ๒๗.๐๒ ตารางกิโลเมตร

➤ **แนวเขตติดต่อ** เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตก ของอำเภอชนบท

ทิศเหนือ	จรด	อบต. ศรีบุญเรืองและเทศบาลตำบลชนบท อำเภอชนบท
ทิศใต้	จรด	อบต. กุดเพียขอม และ อบต.โนนพะยอม อำเภอชนบท
ทิศตะวันออก	จรด	อบต. เมืองเพีย อำเภอบ้านไผ่และอบต.เปือยใหญ่ อำเภอโนนศิลา
ทิศตะวันตก	จรด	อบต.ตำบลกุดเค้า และ อบต.สวนหม่อน อำเภอมีชัยบุรี

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ทั่วไปเป็นที่เนิน และที่ราบลุ่มน้ำท่วม ลาดจากทิศใต้ไปทางทิศเหนือ ลงสู่หนองกองแก้ว ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญในเขตเทศบาล รูปร่างของพื้นที่ของเทศบาล เขตการปกครองมีลักษณะตามแนวยาวทางทิศตะวันออกเฉียงใต้และตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งมีความสูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ ๑๗๖ เมตร ถนนที่สำคัญตัดผ่านเทศบาลคือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๒๙ (ถนนแจ้งสนิท) และหมายเลข ๒๑๙๙ (ถนนชนบท-กุดรู)

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล ซึ่ง ๒ ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทยตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้มีอากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ส่วนมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรเข้าปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงประมาณกลางเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไป

ฤดูกาล ฤดูกาลพิจารณาตามลักษณะของลมฟ้าอากาศของประเทศไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ฤดู ดังนี้

ฤดูหนาว เริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทยและบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มีคุณสมบัติเย็นจะแผ่ลงปกคลุมประเทศไทยตอนบนในช่วงดังกล่าว ทำให้อากาศโดยทั่วไปบริเวณจังหวัดขอนแก่นจะหนาวเย็นและแห้ง โดยมีอากาศหนาวจัดในบางวัน สำหรับเดือนที่มีอากาศหนาวมากที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคม

ฤดูร้อน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นช่วงว่างของฤดูมรสุม จะมีลมใต้และลมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไปมีอากาศร้อนอบอ้าวโดยทั่วไป โดยเฉพาะเดือนเมษายนจะเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวที่สุดของปี

ฤดูฝน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเอาความชื้นจากทะเลและมหาสมุทรมาปกคลุมประเทศไทย โดยมีร่องความกดอากาศต่ำที่พาดอยู่บริเวณภาคใต้ของประเทศไทยจะเลื่อนขึ้นมาพาดผ่านบริเวณภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยทำให้อากาศเริ่มชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป โดยเฉพาะเดือนกันยายนเป็นเดือนที่มีฝนตกชุกหนาแน่นมากที่สุดในรอบปี แต่อย่างไรก็ตามนอกจากปัจจัยดังกล่าวที่ทำให้มีฝนตกชุกแล้วยังขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพายุหมุนเขตร้อนที่เคลื่อนตัวเข้าใกล้หรือเข้าสู่ประเทศไทยในช่วงดังกล่าว

๑.๔ ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง ดินร่วนปนดินทราย

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตามที่กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น มีสภาพเหมาะสมสมควรเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลและให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และมาตรา ๙ แห่ง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชลบถวิบูลย์และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศนี้มีแนวเขตตามคำบรรยายแนวเขตและแผนที่ท้ายประกาศกระทรวงมหาดไทยและพันสภาพแห่งการเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งให้สมาชิกสภาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลง และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่ให้มีประกาศนี้จัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลตำบลเป็นต้นไป บรรดางบประมาณทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง นั้น พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโอนไปเป็นของเทศบาลตำบลที่จัดตั้งขึ้น และบรรดาข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้ใช้บังคับในเรื่องใดอยู่ก่อนแล้วคงใช้บังคับได้ต่อไปเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการตราเทศบัญญัติในเรื่องนั้นขึ้นใหม่ ตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชสภาพตำบลและสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖

เขตเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ มีทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้าน และแบ่งเขตการปกครองดังต่อไปนี้

๑) คู่มุจัตสรใหม่	หมู่ที่ ๓ (บางส่วน)
๒) คู่มุโนนสุขใจ	หมู่ที่ ๔ (บางส่วน)
๓) บ้านท่าข่อย	หมู่ที่ ๕
๔) บ้านท่านางเลื่อน	หมู่ที่ ๖
๕) บ้านดอนข่า	หมู่ที่ ๗
๖) บ้านนาขามเปี้ย	หมู่ที่ ๘
๗) บ้านนาดอกไม้	หมู่ที่ ๙
๘) คู่มุสุขใจพัฒนา	หมู่ที่ ๑๐ (บางส่วน)
๙) คู่มุโนนสะอาด	หมู่ที่ ๑๒ (บางส่วน)
๑๐) บ้านท่าข่อยใต้	หมู่ที่ ๑๓

หมายเหตุ

จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ เต็มพื้นที่หมู่บ้านมี ๖ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๕, ๖, ๗, ๘, ๙, ๑๓ จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ที่บางส่วนคาบเกี่ยวกับเทศบาลตำบลชนบทมี ๔ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๓, ๔, ๑๐, ๑๒

➤ รายชื่อผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอชนบท

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	หมู่ที่	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
๑	นายส้าน คำชา	ม. ๑	กำนันตำบลชนบท	
๒	นางอัญชลี ปานอำพันธ์	ม. ๓	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๓	
๓	นายโกวิท เวียงแก้ว	ม. ๔	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๔	
๔	นายนาวิ ตีเมืองสอง	ม. ๕	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๕	
๕	นายชัยสิทธิ์ แนนอุดร	ม. ๖	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๖	
๖	นายสมนึก ดิยะภา	ม. ๗	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๗	
๗	นางพยอม พรหมฉวี	ม. ๘	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๘	
๘	นายศิริพันธ์ อัดถาชน	ม. ๙	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๙	
๙	นายอัมพร สุพรรณหงษ์	ม. ๑๐	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๑๐	
๑๐	นายพิทักษ์ เทวรักษ์พิทักษ์	ม. ๑๒	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๑๒	
๑๑	นายณรงค์ บุญนาค	ม. ๑๓	ผู้ใหญ่บ้าน ม. ๑๓	

๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลชลลภวิบูลย์ ทั้งเขตเทศบาลฯ เป็น ๑ เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาฯ แบ่งออกเป็น ๒ เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑ ประกอบด้วย หมู่ที่ ๓, ๔, ๗, ๘, ๙, ๑๐

เขตเลือกตั้งที่ ๒ ประกอบด้วย หมู่ที่ ๕, ๖, ๑๓

➤ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ มีจำนวน ๑ คนดังนี้

๑. นายสุวัฒน์ สุทธิ ปลัดเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลชลลภวิบูลย์

นายกเทศมนตรีตำบลชลลภวิบูลย์มาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยังไม่มีเลือกตั้ง

➤ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ มีจำนวน ๑๒ คน ดังนี้

- ๑) นายยุทธนา วงษ์ดินดำ ประธานสภาฯ (สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๒)
- ๒) ประมวล ทิศสีราช รองประธานสภาฯ (สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๑)
- ๓) นายสุรัตน์ มาศยะ สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๑
- ๔) นายวิรัตน์ งามประเสริฐ สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๑
- ๕) นายสุวิทย์ ดวงศรี สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๑
- ๖) นางขวัญเรือน เย็นเหลือ สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๑
- ๗) นายสุมิตร งามประเสริฐ สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๑
- ๘) นายบรรเทิง เมืองขวา สมาชิกสภา ทต.ชลลภวิบูลย์ เขตที่ ๒

๙) นางสาวแพรวนภา คำพันธ์	สมาชิกสภา ทต.ชลบถวิบูลย์ เขตที่ ๒
๑๐) นายประสิทธิ์ มูลคำ	สมาชิกสภา ทต.ชลบถวิบูลย์ เขตที่ ๒
๑๑) นายสุรศักดิ์ ทองรักษ์	สมาชิกสภา ทต.ชลบถวิบูลย์ เขตที่ ๒
๑๒) นายสยาม ผุยตาตอง	สมาชิกสภา ทต.ชลบถวิบูลย์ เขตที่ ๒

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

➤ จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น		๑,๓๗๔ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๓	คุ้มจัดสรรใหม่	จำนวนครัวเรือน ๒๔๐ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๔	คุ้มโนนสุขใจ	จำนวนครัวเรือน ๙๗ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๕	บ้านท่าข่อย	จำนวนครัวเรือน ๑๑๓ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๖	บ้านท่านางเลื่อน	จำนวนครัวเรือน ๓๐๑ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๗	บ้านดอนข่า	จำนวนครัวเรือน ๑๑๙ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๘	บ้านนาขามเปี้ย	จำนวนครัวเรือน ๘๘ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๙	บ้านนาดอกไม้	จำนวนครัวเรือน ๑๘๓ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑๐	คุ้มสุขใจพัฒนา	จำนวนครัวเรือน ๘๗ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑๒	คุ้มโนนสะอาด	จำนวนครัวเรือน ๓๖ ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑๓	บ้านท่าข่อยใต้	จำนวนครัวเรือน ๑๑๐ ครัวเรือน

➤ จำนวนประชากรทั้งสิ้น		๓,๙๒๗ คน
- แยกเป็นชาย	๑,๙๖๕	คน
- แยกเป็นหญิง	๑,๙๖๒	คน

ลำดับที่	หมู่ที่	บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
๑	หมู่ที่ ๓	คุ้มจัดสรรใหม่	๒๒๓	๒๒๑	๔๔๔
๒	หมู่ที่ ๔	คุ้มโนนสุขใจ	๑๐๒	๙๗	๑๙๙
๓	หมู่ที่ ๕	บ้านท่าข่อย	๒๓๔	๒๔๗	๔๘๑
๔	หมู่ที่ ๖	บ้านท่านางเลื่อน	๔๘๔	๔๖๓	๙๔๗
๕	หมู่ที่ ๗	บ้านดอนข่า	๑๙๙	๒๐๔	๔๐๓
๖	หมู่ที่ ๘	บ้านนาขามเปี้ย	๑๗๐	๑๗๐	๓๔๐
๗	หมู่ที่ ๙	บ้านนาดอกไม้	๒๘๘	๒๙๑	๕๗๙
๘	หมู่ที่ ๑๐	คุ้มสุขใจพัฒนา	๕๑	๔๘	๙๙
๙	หมู่ที่ ๑๒	คุ้มโนนสะอาด	๑๔	๑๓	๒๗
๑๐	หมู่ที่ ๑๓	บ้านท่าข่อยใต้	๒๐๐	๒๐๘	๔๐๘
รวม (คน)			๑,๙๖๕	๑,๙๖๒	๓,๙๒๗

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

กลุ่มอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
๐ - ๑๘ ปี	๔๒๗	๔๓๒	๘๕๙
๑๙ - ๖๐ ปี	๑,๓๑๒	๑,๒๗๐	๒,๕๘๒
อายุมากกว่า ๖๑ ปี ขึ้นไป	๒๗๒	๓๐๐	๕๗๒
รวม	๒,๐๑๑	๒,๐๐๒	๔,๐๑๓

(แหล่งที่มา/สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูลตรวจสอบแยกพื้นที่ ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา รายชื่อโรงเรียนและสถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ตำบลชนบท จำนวน

๔ แห่ง

- โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	๒	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	จำนวน	๑	แห่ง
- วิทยาลัยการอาชีพ	จำนวน	๑	แห่ง

๔.๒ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ (ในเขตเทศบาลตำบลชนบท)	จำนวน	๑	แห่ง
---	-------	---	------

๔.๓ อาชญากรรม

- ความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและเพศ
 - ๑) ฆ่าผู้อื่น เกิด - ราย
 - ๒) ทำร้ายร่างกายผู้อื่นถึงแก่ความตาย เกิด - ราย
 - ๓) ทำร้ายร่างกาย เกิด - ราย
- ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์
 - ๑) ลักทรัพย์ เกิด ๕ ราย จับ ๔ ราย ผู้ต้องหา ๔ คน
 - ๒) ฉ้อโกงทรัพย์ เกิด ๑ ราย จับ ๑ ราย ผู้ต้องหา ๑ คน
- ฐานความผิดพิเศษ
 - ๑) พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ เกิด - ราย
 - ๒) พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เกิด - ราย

๔.๔ ยาเสพติด

- ความผิดที่รู้เป็นผู้เสียหาย (เฉพาะยาเสพติด)
 - ๑) ผู้ผลิต จับ - ราย
 - ๒) ผู้จำหน่าย จับ ๒ ราย ผู้ต้องหา ๓ คน
 - ๓) ผู้ครอบครองเพื่อจำหน่าย จับ ๘ ราย ผู้ต้องหา ๘ คน
 - ๔) ผู้ครอบครอง จับ ๙ ราย ผู้ต้องหา ๙ คน
 - ๕) ผู้เสพ จับ ๗ ราย ผู้ต้องหา ๗ คน

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- ๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- ๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ๓) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์มีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ ๗๐ เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ ๑๐๐ ปัจจุบันเทศบาลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(๑) การคมนาคมการจราจร เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียง มี ดังนี้

- เส้นทางระหว่าง ทต.ชลลพวิบูลย์ ถึงอำเภอชนบท ๕๐๐ เมตร ใช้ถนนลาดยาง (ถนนสายหลัก)
- เส้นทางระหว่างหมู่บ้านใช้ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนดิน ซึ่งสามารถใช้ได้ตลอดปี
- เส้นทางภายในหมู่บ้านใช้ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนดิน ซึ่งสามารถใช้ได้ตลอดปี

(๒) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข ๒๒๙ (ถนนแจ้งสนิท)
- หมายเลข ๒๑๙๙ (ถนนชนบท – กุดรู)

๕.๒ การไฟฟ้า

- ปัจจุบันการไฟฟ้ารับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาบ้านไผ่ ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์

๕.๓ การประปา

- ปัจจุบันการประปารับผิดชอบและดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชนบท โดยใช้แหล่งน้ำดิบจากแม่น้ำชี ตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ส่วนหมู่ที่ ๕ และหมู่ที่ ๑๓ เทศบาลฯ มีกิจการประปาเป็นของเทศบาลฯ เองสามารถให้บริการได้และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (๑) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน ๑,๓๗๔ หลังคาเรือน
- (๒) สถานีสูบน้ำเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ จำนวน ๓ แห่ง
- (๓) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแม่น้ำชี

๕.๔ โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, TRUE

๕.๕ ไพรชนียหรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- มีไพรชนีย จำนวน ๑ แห่ง คือ ไพรชนียชนบท ให้บริการ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑) ด้านการเกษตร

การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ประกอบอาชีพควบคู่กัน คือ เกษตรกรรมและนอกอาชีพเกษตรกรรม ดังนี้

- การประกอบอาชีพเกษตรกรรมควบคู่กับการทอผ้า
- การประกอบอาชีพเกษตรกรรมควบคู่กับการค้าขาย
- อาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การกสิกรรม เป็นการเพาะปลูกข้าว ซึ่งมีพื้นที่ปลูกมากที่สุด รองลงมา คือ ข้าวโพดหวานและพืชผักต่างๆ
- การปศุสัตว์ตำบลชนบท เป็นการเลี้ยงเพื่อขาย (โค , กระบือ , สุกร)
- สำหรับอาชีพนอกภาคการเกษตรเป็นการรับจ้างแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม

๖.๒ การประมง

ในเขตเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ไม่มีการประมง

๖.๓ การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

๖.๔ การบริการ

- โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน	๔	แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน	๕	แห่ง
- โรงภาพยนตร์	จำนวน	-	แห่ง
- สถานีขนส่ง	จำนวน	-	แห่ง
- ร้านเกมส์	จำนวน	๓	แห่ง

๖.๕ การท่องเที่ยว

ศาลาไหมไทย หรือ "อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา มหาราชินี" ตั้งอยู่บริเวณวิทยาลัยการอาชีพขอนแก่น เป็นหนึ่งในโครงการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาครบ ๕ รอบ (๑๒ สิงหาคม ๒๕๓๕) เพื่อเป็นศูนย์สืบสาน พระราชปณิธานงานศิลปาชีพด้านผ้าไหม และผลิตภัณฑ์ไหมของภาคอีสาน รวมทั้งเป็นศูนย์อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวอีสาน ภายในอาคารจัดแสดงกรรมวิธีการ ผลิตตั้งแต่มัดย้อมจนถึงวิธีการทออุปกรณ์เครื่องใช้เกี่ยวกับไหมและของเก่าแก่ควรอนุรักษ์ รวมถึงผ้าไหมมัดหมี่โบราณลวดลายต่างๆ ที่พิเศษ ที่สุดคือที่นี่จัดแสดงผ้าไหมมัดหมี่ที่แพงที่สุดในโลกฝีมือชาวอำเภอนบพิตำ และเคยชนะการประกวด ผ้าไหมของเอเชีย พร้อมทั้งได้รับพระราชทานถ้วยรางวัลจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารี

รายละเอียดติดต่อที่วิทยาลัยการอาชีพขอนแก่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๘๐ โทร. (๐๔๓) ๒๘๖๒๑๘ โทรสาร (๐๔๓) ๒๕๖๐๓๑ ศาลาใหม่ไทยเปิดให้เข้าชมเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. หยุดทุกวันพุธ

การเดินทาง จากขอนแก่น ใช้ทางหลวงหมายเลข ๒ (ขอนแก่น - โคราซ) ๔๔ กิโลเมตร เลี้ยวขวาที่สี่แยกบ้านไผ่เข้าทางหลวงหมายเลข ๒๒๙ ไปอีก ๑๑ กิโลเมตร ศาลาใหม่ไทยอยู่ทางซ้ายมือ (ตรงข้ามกับหนองกองแก้ว หนองน้ำดังงามของอำเภอชนบท)

๖.๖ อุตสาหกรรม

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ทำอุตสาหกรรมในครัวเรือน คือ มัดหมี่และทอผ้าไหม ซึ่งพบได้ทุกหมู่บ้านนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก และมีชื่อเสียงสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาซื้อ/มาชมผ้าไหมของอำเภอชนบทได้

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- ธนาคาร	จำนวน	-	แห่ง
- ปั้มน้ำมันแบบหัวจ่าย	จำนวน	๑	แห่ง
- ปั้มน้ำมันหลอด	จำนวน	๒	แห่ง
- โรงสี	จำนวน	๑๗	แห่ง
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	๓๘	แห่ง
- ร้านซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์	จำนวน	๘	แห่ง
- ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	๒	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	๑	แห่ง
- ร้านตัดเสื้อ	จำนวน	๕	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	๓	แห่ง
- ร้านรับซื้อของเก่า	จำนวน	๒	แห่ง
- บริษัท	จำนวน	-	แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	-	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน ๓ กลุ่ม

๑. กลุ่มเลี้ยงโค
๒. กลุ่มทอผ้าไหม
๓. กลุ่มเลี้ยงปลา

๖.๘ แรงงาน

แรงงานในเขตเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ประชากรที่มีอายุ ๑๕ - ๖๐ ปี จำนวน ๒,๕๘๒ ราย

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

- ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ประมาณร้อยละ ๙๙ นับถือศาสนาพุทธและร้อยละ ๑ นับถือศาสนาอื่นๆ โดยมีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน ๖ แห่ง

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|---|---------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ |
| - ประเพณีงานไหมมัดหมี่และของดีเมืองชลลพ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน พฤศจิกายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา/ออกพรรษา | ประมาณเดือน กรกฎาคม/ตุลาคม |

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ได้แก่ การทอผ้าไหมมัดหมี่ การทอเสื่อ
- ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ ๙๐ % พูดภาษาอีสาน

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผ้าไหมมัดหมี่ อำเภอนบพ ผ้าไหมมัดหมี่เป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของอีสานที่มีวิธีการสร้างลายผ้าไหมด้วย วิธีโบราณสืบทอดกัน มานาน โดยนำเส้นไหมมัดแล้วย้อมสีต่างๆ ตามที่กำหนด และเมื่อนำเส้นไหมที่ย้อมสี แล้วไปทอ ก็จะได้ผ้าไหมที่มีลวดลายสีสันทสวยงาม กรรมวิธีมัดและย้อมเส้นไหมนี้ชาวอีสานเรียกว่า "มัด หมี่" อำเภอนบพเป็นอำเภอที่ทอผ้าไหมมัดหมี่เป็นอุตสาหกรรมหลัก เป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวจะผ่านเลยไปเสียมิได้มักจะแวะชมกรรมวิธีการผลิตตั้งแต่ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมจนถึง นำรังไหมมาต้มเพื่อสาว เส้นไหม เล็กๆ สีทองออกมา มัดหมี่ย้อมลวดลายจนกระทั่งทอเป็นผืนผ้าสำเร็จ

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝนและน้ำดิบจากแม่น้ำชี ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

๘.๒ ป่าไม้

เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ไม่มีพื้นที่ป่าไม้

๘.๓ ภูเขา

เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ไม่มีพื้นที่ภูเขา

๔.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและเพื่อการอุปโภคบริโภค แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่
ใช้น้ำฝนเป็นสำคัญในฤดูกาลผลิตนอกจากนี้แล้วมี แหล่งน้ำผิวดินเป็นแหล่งที่สำคัญในการเพาะปลูก
ดังนี้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำชี	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๕,๖,๑๓
- ลำห้วยหนองเอี่ยน	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๗,๘,๙
- หนองกองแก้ว	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๓,๕,๖,๑๓
- หนองมน	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖
- หนองกุดโง้ง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖,๑๓
- หนองเฒ่าตุ้ย	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖
- หนองหวาย	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๑๓
- หนองอ้อ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๕
- หนองกุดยาง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๑๓
- หนองช้างน้อย	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๑๓
- หนองกุดเรือ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๕
- หนองกุดขอนแก่น	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖
- ห้วยนางรำ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๕
- หนองรองแซง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๔
- หนองกุดกุง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๙
- หนองกุดน้ำเที่ยง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๗,๘

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- อ่างเก็บน้ำโคกหลบจาน	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๗,๘
- สระน้ำโคกหินขาว	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๑๐
- สระโคกใหญ่	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๗
- สระโคกป่าช้า	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๗
- สระยูเสด	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๙
- สระบุพลาสดิก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๙
- สระวัด	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖,๗,๘,๙
- สระ กสช.	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๘
- สระวัดหลุมสระเกตุ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖
- สระวัดกุดโง้ง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่	๖,๑๓

๙. อื่นๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

- ไม่มี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) จำนวนร้อยละ 50 ของหมู่บ้านหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 5 ประเด็น จำนวน 16 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 64 ข้อ คุณภาพการให้บริการผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 16 ข้อ (2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 16 ข้อ (3) ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 16 ข้อ (4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 16 ข้อครอบคลุมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

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

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบล ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วย

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

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

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

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 คือ มติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบ หาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 246 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์

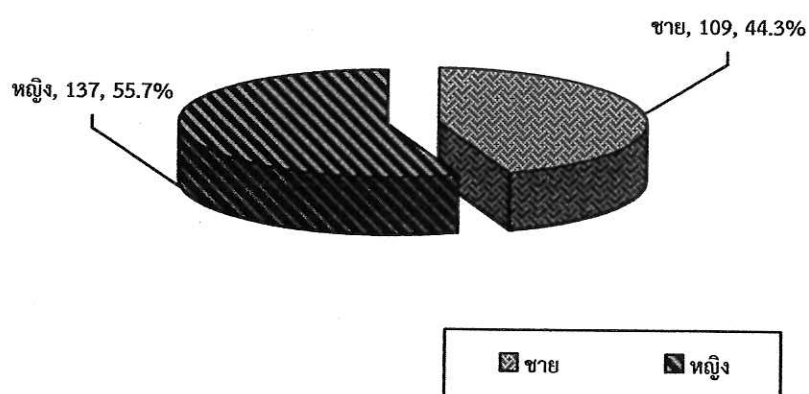
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	109	44.30
เพศหญิง	137	55.70
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 246 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.30



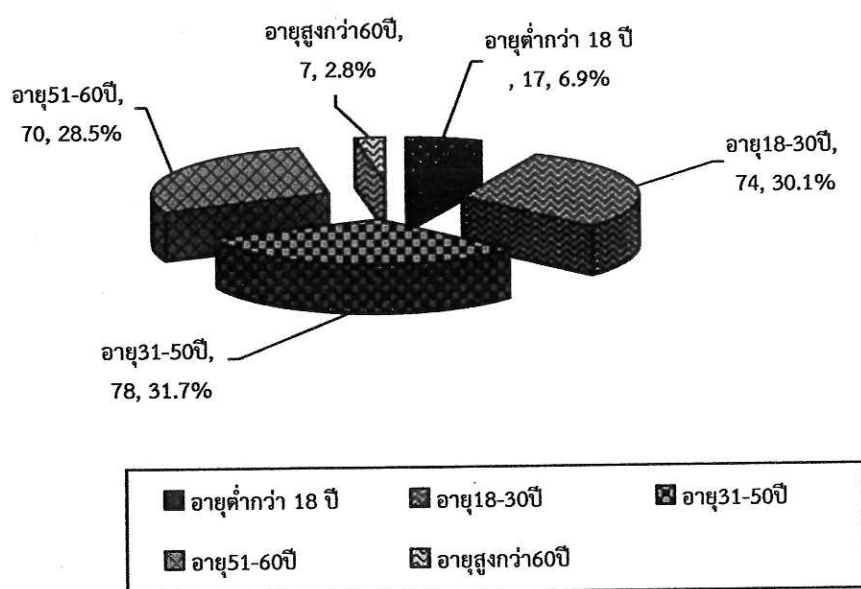
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	17	6.90
อายุ 18 – 30 ปี	74	30.10
อายุ 31 – 50 ปี	78	31.70
อายุ 51 – 60 ปี	70	28.50
อายุสูงกว่า 60 ปี	7	2.80
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 246 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ อายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.10 และต่ำสุด คือ อายุ สูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.80



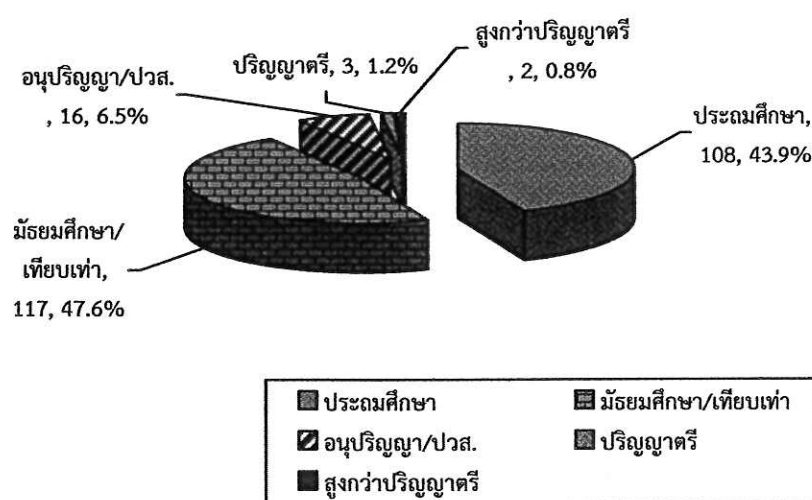
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	108	43.90
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	117	47.60
อนุปริญญา/ปวส.	16	6.50
ปริญญาตรี	3	1.20
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.80
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 246 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.60 รองลงมา คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.90 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.80



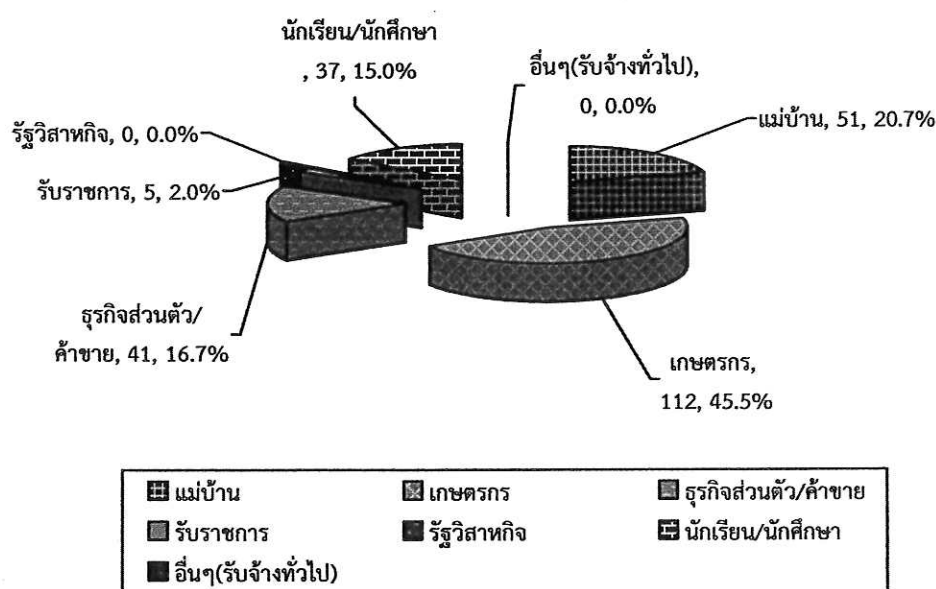
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	51	20.70
เกษตรกร	112	45.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	41	16.70
รับราชการ	5	2.00
รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	37	15.00
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	0	0.00
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 246 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และต่ำสุด คือ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.00



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.40	4.82	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.40	4.72	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	94.20	4.71	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.20	4.76	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}$ = 4.82, S.D. = .66)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.80	4.74	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.00	4.70	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.80	4.79	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .55)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.80	4.74	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.00	4.70	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.80	4.79	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .62)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

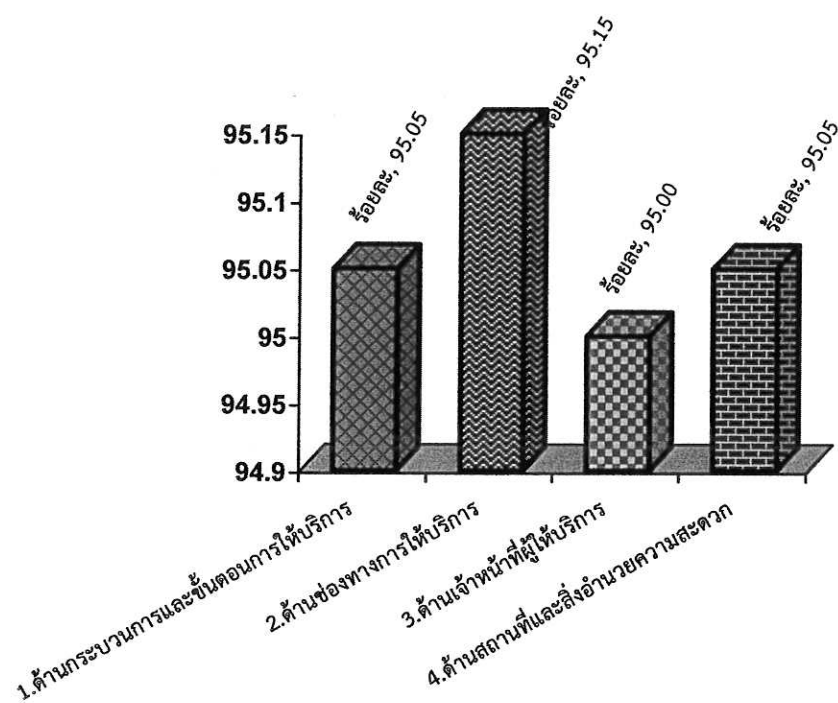
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.80	4.74	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.60	4.78	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	95.80	4.79	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.7	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการ3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .58)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.05	4.75	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.00	4.75	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.05	4.75	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.06	4.75	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.06 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .35)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.80	4.79	.63	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	95.00	4.75	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	96.00	4.80	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	95.00	4.75	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.45	4.77	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .66)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.40	4.72	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.00	4.70	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.80	4.79	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .55)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.00	4.70	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	97.00	4.85	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{x}$ = 4.85, S.D. = .62)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

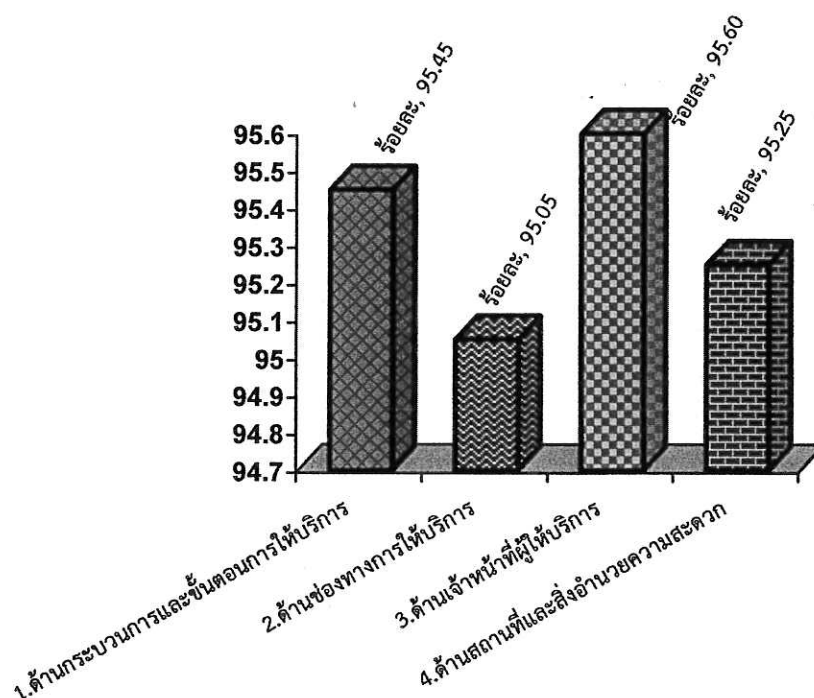
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.60	4.78	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.40	4.82	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.00	4.75	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.70	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}$ = 4.82, S.D. = .57)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.45	4.77	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.60	4.78	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .35)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	94.00	4.70	.60	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.40	4.72	.64	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	94.00	4.70	.71	มากที่สุด
โดยรวม	94.60	4.73	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .66)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.00	4.75	.63	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	94.60	4.73	.67	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	.68	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .54)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4.87	.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.40	4.72	.61	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.20	4.81	.70	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	94.60	4.73	.68	มากที่สุด
โดยรวม	95.65	4.78	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{x}$ = 4.87, S.D. = .60)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

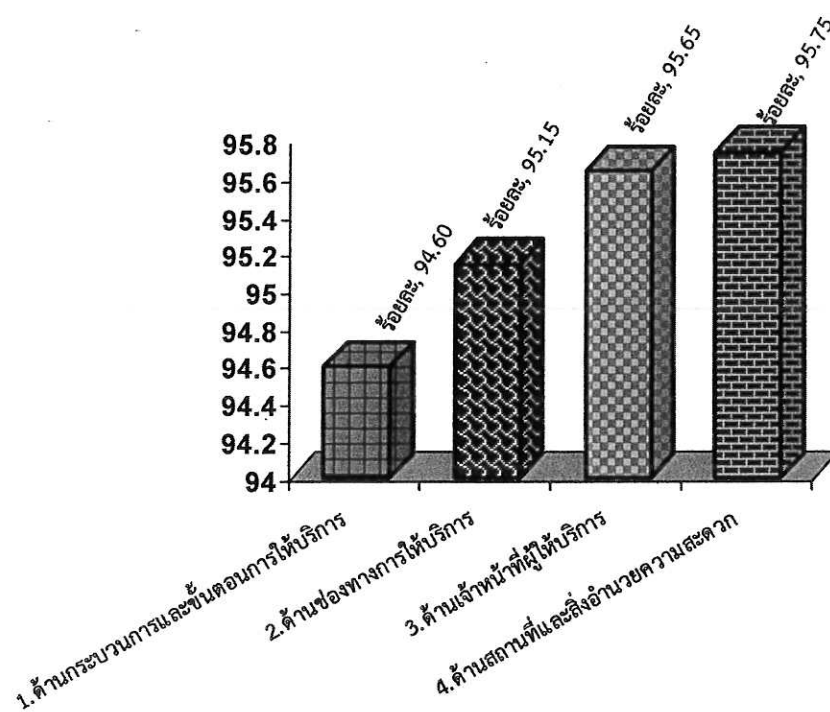
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.60	4.83	.58	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.75	4.79	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = .36)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	94.60	4.73	.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.65	4.78	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.75	4.79	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .36)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.40	4.72	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	95.00	4.75	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	94.00	4.70	.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.85	4.74	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.85 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .32)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.40	4.77	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .60)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4.87	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.00	4.70	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.00	4.85	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.85	4.79	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{x}$ = 4.87, S.D. = .32)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

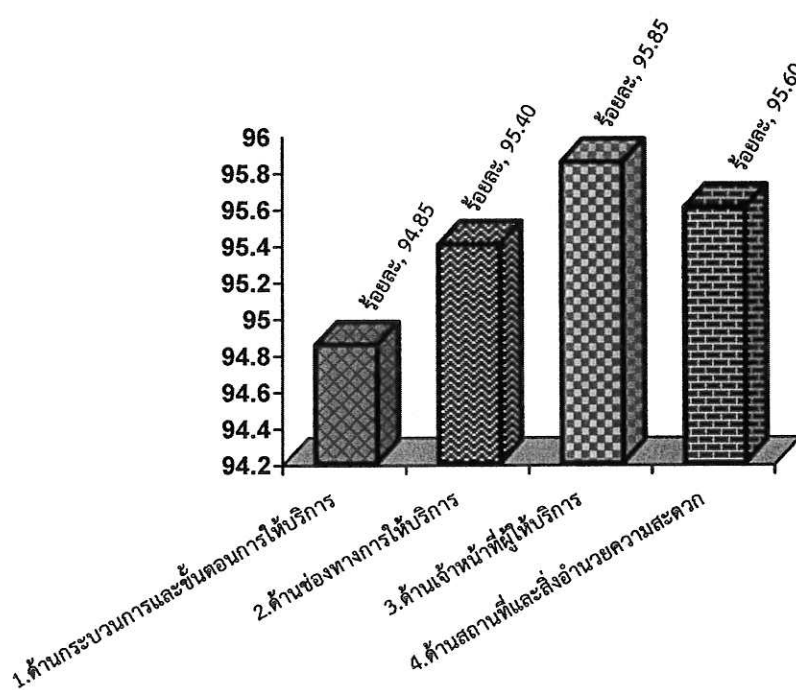
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.20	4.81	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.40	4.77	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .25) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูล
สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}$ = 4.82, S.D. = .35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	94.85	4.74	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.40	4.77	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.85	4.79	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	4.78	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.43	4.77	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43
($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .22)



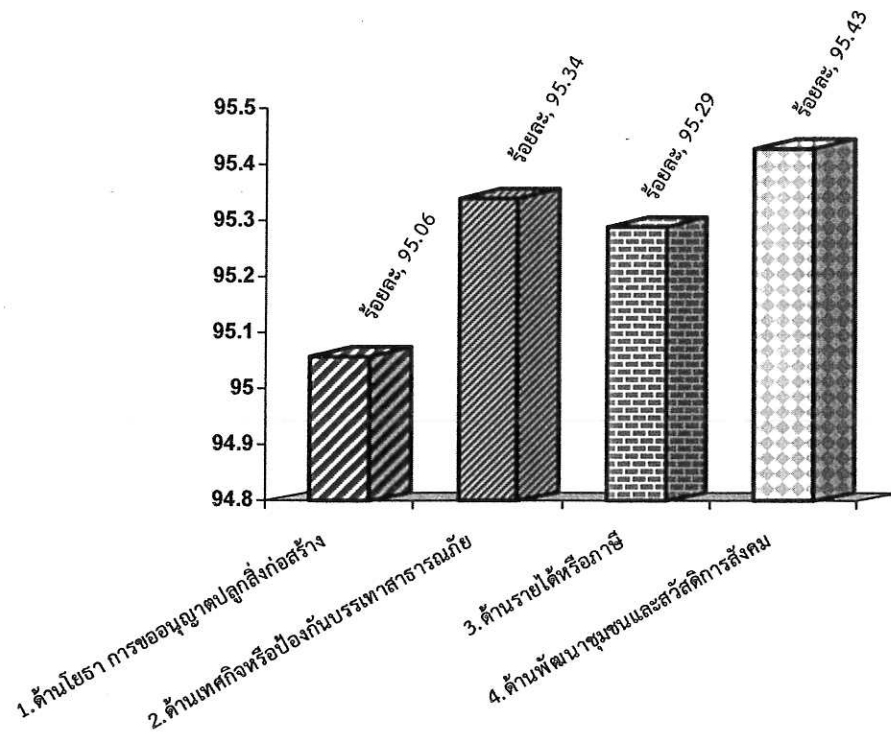
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบล
ชลบทวิบูลย์

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.06	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.34	4.77	.32	มากที่สุด
3. ด้านรายได้หรือภาษี	95.29	4.76	.29	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.43	4.77	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{x}=4.77$, S.D. =.30) รองลงมาคือ งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.06 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น งานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน ในเขตเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .30) รองลงมาคือ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .32) ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .29) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.06 ($\bar{X}=4.75$, S.D. = .19) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบล

ชลบทวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.28 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงที่เป็นเช่นนี้เพราะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ ยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 มีทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ โดยมี 6 ยุทธศาสตร์ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และอีก 4 ยุทธศาสตร์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุน ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่ง และยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์
- ยุทธศาสตร์ที่ 8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 9 ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 10 ยุทธศาสตร์ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา

โดยสรุป เทศบาลตำบลชลบทวิบูลย์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ถนนตามเส้นทางตำบลชลลพวิบูลย์ หลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุงทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลชลลพวิบูลย์ และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

2.3 ด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลชลลพวิบูลย์

2.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ส่งเสริมอาชีพและจัดฝึกอบรมให้กับกลุ่มผู้สูงอายุและส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

2.5 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นไป

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและชุมชนในเขตเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ตามขอขอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาลตำบลรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลชลลพวิบูลย์ ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสัมชัญ.
- บัญชา แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสัมชัญ.
- แผนพัฒนาห้าปี (2561-2565). เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท, จังหวัด
ขอนแก่น.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามอบตาพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสัมชัญ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562**

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

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / 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.....)

ข้อที่ 1.1

สำหรับเจ้าหน้าที่

ข้อที่ 1.2

2.1 ☐ 2.2 ☐ 2.3 ☐ 2.4 ☐ 2.5 ☐

ข้อที่ 1.3

2.6 ☐ 2.7 ☐ 2.8 ☐ 2.9 ☐ 2.10 ☐

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 2 : งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 3 : งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 4 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....