



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
และคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งทอง  
อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปี 2564

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
โทร./โทรสาร 043-721445

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ ..... 2564 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,219 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 408 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.26 แยกเป็น  (1) ด้านจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.54 (2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.13 (3) ด้านการศึกษาของ อปท. ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.01 (4) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.36

เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านจัดเก็บรายได้ (2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) ด้านการศึกษาของ อปท. (4) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน ด้าน พบว่า ด้านจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.19$ ) และด้านการศึกษาของ อปท. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

## คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

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

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
กันยายน 2564

# สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.4 กรอบการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล



## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	37
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.8 การนำเสนอข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้	45
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	50
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษาของ อปท.	56
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	61
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคู่มือทอง	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	68
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	68
5.2 สรุปผล	68
5.3 อภิปรายผล	69
5.4 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	42
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บรายได้ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บรายได้ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บรายได้ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านจัดเก็บรายได้ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน	49
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	51
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	53
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	54
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาของ อปท. ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาของ อปท. ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาของ อปท. ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาของ อปท. ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษาของ อปท. ทั้ง 4 ด้าน	60
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน	65
ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูทอง	66



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	41
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	42
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	43
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน	49
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	55
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษาของ อปท. ทั้ง 4 ด้าน	60
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน	65
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	67

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอก



หน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55 )

นอกจากความรับผิดชอบ (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 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มติ คือ มติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ



งานบริการ 4 งานด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง รวม 4 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษาของ อปท.
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของพนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 4 งาน ดังนี้

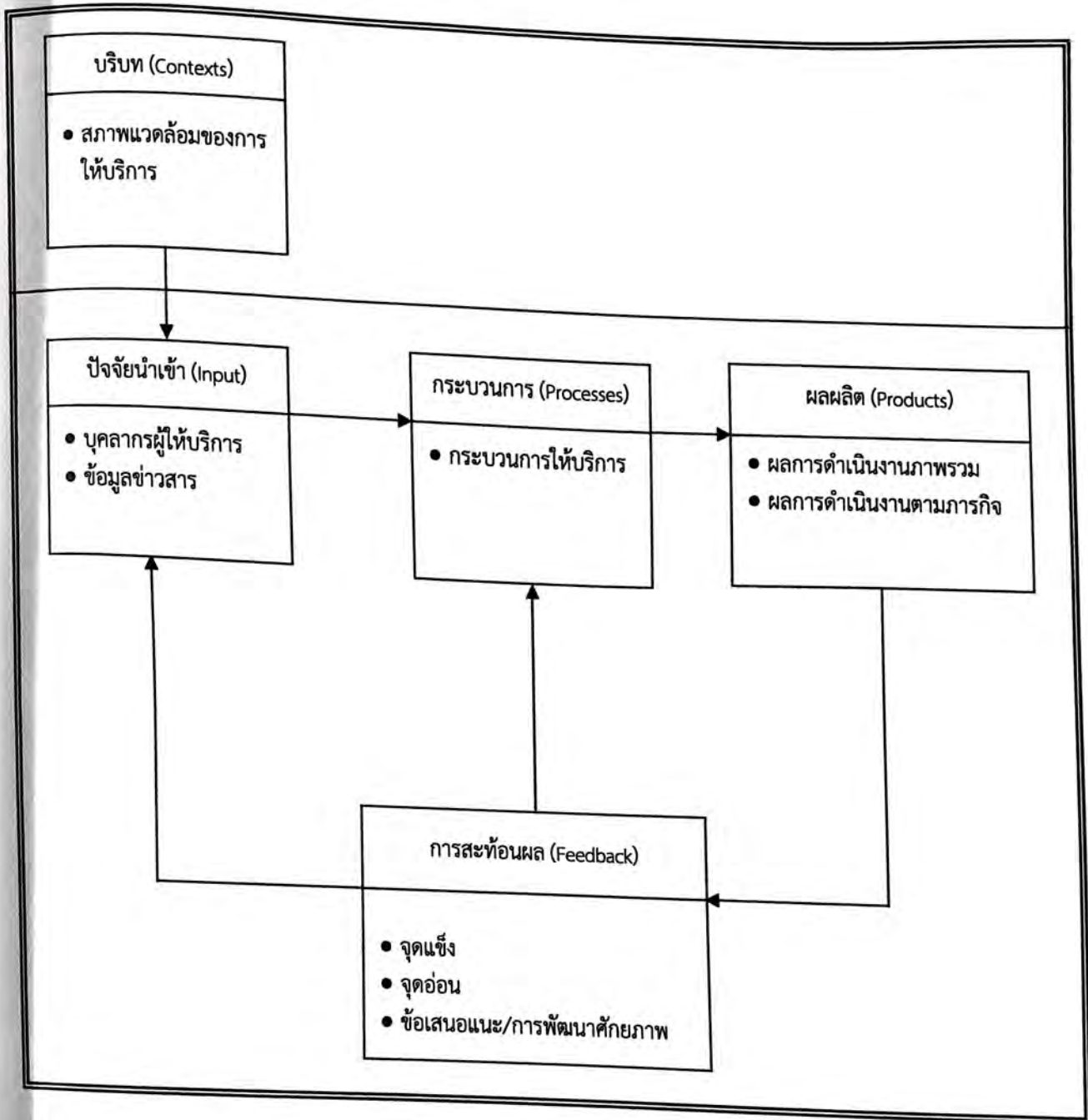
- 1.1 ด้านจัดเก็บรายได้
- 1.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.3 ด้านการศึกษาของ อปท.
- 1.4 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,219 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 408 คน

## 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

### 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง 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 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทองที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

## บทที่ 2

### แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น
7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
9. ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
10. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง

#### 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

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

แมงเกิลสிடอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

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

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



สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

## 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ 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. การจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

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

## 2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.5.1 การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแก้งานที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการเปลี่ยนสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

## 2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคมรวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม 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 มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

## 2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐใน

ทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

## 2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนา ศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

## 2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น

เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนา

1. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน และมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่ดำเนินการ
2. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ / กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลาห้าปี
3. เป็นเอกสารที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

## 2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. เพื่อแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและการจัดทำงบประมาณประจำปี
2. เพื่อแสดงแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปีที่มีความสอดคล้องและสามารถสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการเตรียมโครงการพัฒนาต่าง ๆ ให้อยู่ในลักษณะที่พร้อมจะบรรจุในเอกสารงบประมาณประจำปี และนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อได้รับงบประมาณ



## 2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

### ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. ประชุมแต่ละส่วนในองค์กรเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561 - พ.ศ. 2564 โดยผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติ
2. ส่วนที่รับผิดชอบ แจ้างโครงการที่รับอนุมัติให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานในองค์กรและประชาคม

### ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาสรุพยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และข้อมูลปัญหาความต้องการของท้องถิ่นเพื่อสนองต่อคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำประชุมร่วมกับประชาชนในตำบลและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณาในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยการคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมควรนำมาใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาจัดทำโครงการ /กิจกรรมในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 - พ.ศ. 2565 ) ต่อไป
3. จัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรมเพื่อจะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-พ.ศ.2565)

### ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565) วิเคราะห์ว่ายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้หลัก SWOT ( การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค )

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก คือ

1. การประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา
2. การคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา
3. การจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนา
4. การตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนาในห้วงห้าปี

### ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา

การพิจารณาคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนามาจัดทำวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา โดยคัดเลือกวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์พัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี โดยนำวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาจัดทำเป็นวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี

## ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำรายละเอียดโครงการ / กิจกรรมพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี มาจัดรายละเอียดโครงการด้านเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดความสำเร็จ

## ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 )

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) ประกอบด้วย 7 ส่วน
2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดเวทีประชาคม
3. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณา

## ขั้นตอนที่ 7 การอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 )

1. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) ที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณา
2. คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) ที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้บริหารท้องถิ่นขอความเห็นชอบเห็นชอบ
3. ผู้บริหารท้องถิ่นนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอขอความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
4. เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาเห็นชอบ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) แล้ว สภา ฯ ส่งให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 ) และนำไปปฏิบัติ และแจ้งสภา ฯ คณะกรรมการพัฒนาจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาอำเภอ คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น คณะอนุกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

## 2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2565 )

เป็นเครื่องมือช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อและสามารถนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทาง การดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะสูงสุด



## ๒.๑๐ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

### ๑. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

#### ๑.๑ ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ตั้งอยู่ในตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลทุ่งทอง และได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

#### ๑.๒ ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ บ้านขามเปี้ย ตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดมหาสารคาม อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ ๔๔๓ กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ๔๘ กิโลเมตร อยู่ห่างจากอำเภอเชียงยืน ๑๒ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ๕๘.๑๐ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๓๖,๓๕๙ ไร่

#### ๑.๓ อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ติดต่อกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดังนี้-

ทิศเหนือ	เขตติดต่อ	ตำบลโคกลี	อ.เมือง	จ.ขอนแก่น
ทิศตะวันออก	เขตติดต่อ	ตำบลเสือเตมา	อ.เชียงยืน	จ.มหาสารคาม
ทิศตะวันตก	เขตติดต่อ	ตำบลบึงเนียม, ตำบลโคกลี	อ.เมือง	จ.ขอนแก่น
ทิศใต้	เขตติดต่อ	ตำบลเหล่าบัวบาน ตำบลนาทอง	อ.เชียงยืน	จ.มหาสารคาม

#### ภูมิอากาศและลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง โดยทั่วไปส่วนใหญ่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คลองส่งน้ำ ลำห้วย บ่อน้ำขนาดเล็ก บ่อเก็บน้ำขนาดใหญ่ มีลักษณะเป็นที่ลุ่มที่ดอนเล็กน้อย ในบริเวณรอบๆแหล่งน้ำธรรมชาติ ตำบลทุ่งทอง มีพื้นที่ส่วนใหญ่มีสภาพเป็นทุ่งนา ตามบริเวณต่างๆ ด้านทิศตะวันตก เพราะอยู่ในเขตรับน้ำตามโครงการชลประทานน้ำพอง - หนองหวาย ศูนย์กลางของตำบลใช้บริเวณบ้านขามเปี้ย หมู่ที่ ๔ สภาพภูมิอากาศมีการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล ได้แก่ ร้อน ฝน หนาว ซึ่งปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย ประมาณ ๑๒๐ มิลลิเมตรของพื้นที่

#### ๑.๔ เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง มีหมู่บ้านที่อยู่ในตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ๑๙ หมู่บ้าน มีผู้นำฝ่ายปกครอง ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เนื้อที่ ใช้ประโยชน์ (ไร่)	ระยะทางห่าง จาก อบต. (ก.ม.)	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
๑	บ้านกู่ทอง	๙๑๐	๔.๗	นายธนพล ศรีกันทา	ผญ.บ.
๒	บ้านเมืองเพ็ง	๑,๒๑๘	๕.๔	นายคะนอง จันทกร	ผญ.บ.
๓	บ้านขามเปี้ย	๑,๐๕๙	๑.๕	นายอเนก ไชยพิเดช	ผญ.บ.
๔	บ้านขามเปี้ย	๑,๖๒๖	๑.๐	นายวิเชียร ไชยกิจ	ผญ.บ.
๕	บ้านหนองบุญชู	๑,๔๑๘	๘.๔	นายสมยศ ศรีเนตร	ผญ.บ.
๖	บ้านหนองขาด	๑,๑๐๐	๖.๕	นายสุคนธ์ ชาตวงษ์	ผญ.บ.
๗	บ้านหนองมันปลา	๑,๑๕๗	๔.๐	นายนภดล พันเทศ	ผญ.บ.
๘	บ้านบัวบาน	๒,๐๖๔	๓.๕	นายสุรศักดิ์ พวงมาลัย	ผญ.บ.
๙	บ้านโจด	๑,๕๙๔	๔.๐	นายทรงยุทธ น้อยฤทธิ์	(กำนัน)
๑๐	บ้านหนองมันปลาน้อย	๗๑๔	๓.๓๗	นายวีรวิทย์ ยงยีน	ผญ.บ.
๑๑	บ้านโจดน้อย	๑,๖๒๑	๔.๕	นายฉลอง เหล่ากาสิ	ผญ.บ.
๑๒	บ้านขามเปี้ย	๑,๔๑๘	๐.๕	นายทวี ภูแก่งหิน	ผญ.บ.
๑๓	บ้านโจดใต้	๒,๐๐๙	๔.๕	นายบุญเกิด ดวงวงษา	ผญ.บ.
๑๔	บ้านใหม่บัวบาน	๖๗๒	๓.๗	นายสุขสัน ศรีเนตร	ผญ.บ.
๑๕	บ้านเมืองเพ็ง	๑,๐๖๒	๕.๔	นายศักดิ์สิทธิ์ ไชยอิสาร	ผญ.บ.
๑๖	บ้านกู่ทอง	๑,๐๐๖	๔.๗	นายประวัติ สีตะเถร	ผญ.บ.
๑๗	บ้านหนองบุญชูพัฒนา	๑,๕๑๓	๘.๖	นายอุดม สารแสน	ผญ.บ.
๑๘	บ้านหนองมันปลาพัฒนา	๙๙๙	๔.๓๐	นายสมัย สีแสงกอ	ผญ.บ.
๑๙	บ้านขามเจริญ	๑,๗๔๙	๑.๐	นายสมเพียง กาละพันธ์	ผญ.บ.

### ๑.๖ ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง มีประชากรทั้งหมด ๑๐,๒๑๙ คน แยก  
ออกเป็น ชาย ๕,๐๒๙ คน หญิง ๕,๑๙๐ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๗๖ คน/ตาราง  
กิโลเมตร ดังนี้

๑. เป็นชาย ๕,๐๒๙ คน

๒. เป็นหญิง ๕,๑๙๐ คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๓,๒๘๗ ครัวเรือน

จำนวนประชากร ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งหมด ๗,๖๙๘ คน แยกเป็นชายหญิง

ดังนี้.-

๑. เป็นชาย ๓,๗๑๑ คน

๒. เป็นหญิง ๓,๙๘๗ คน

\* ตรวจสอบข้อมูลจาก ท้องทะเลเบียน. ปี พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๒.๑ การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางถนน)

ประเภทถนน	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (เมตร)	สภาพการใช้งาน	หมายเหตุ
ประเภท					
๑. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑	๑๙	๑,๕๓๒	ใช้งานได้	
๒. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๒	๒๐	๑,๔๖๐.๔๐	ใช้งานได้	
๓. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๓	๒๑	๒,๑๕๙.๖๗	ใช้งานได้	
๔. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๔	๑๖	๑,๙๗๗	ใช้งานได้	
๕. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๕	๑๖	๑,๑๙๕.๗๘	ใช้งานได้	
๖. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๖	๒๑	๑,๕๖๖.๕๐	ใช้งานได้	
๗. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๗	๒๑	๑,๒๕๗	ใช้งานได้	
๘. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๘	๑๕	๑,๗๓๖.๕๐	ใช้งานได้	
๙. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๙	๑๖	๑,๖๓๓	ใช้งานได้	
๑๐. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๐	๑๔	๑,๓๐๘.๕๐	ใช้งานได้	
๑๑. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๑	๑๔	๑,๒๓๑.๕๐	ใช้งานได้	
๑๒. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๒	๑๖	๑,๐๗๒.๖๐	ใช้งานได้	
๑๓. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๓	๑๕	๑,๓๑๒	ใช้งานได้	
๑๔. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๔	๑๑	๑,๑๘๑.๕๐	ใช้งานได้	
๑๕. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๕	๙	๙	ใช้งานได้	
๑๖. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๖	๑๙	๑๙	ใช้งานได้	
๑๗. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๗	๑๕	๑๕	ใช้งานได้	
๑๘. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๘	๒๓	๒๓	ใช้งานได้	
๑๙. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	๑๙	๘	๘	ใช้งานได้	
๒๐. ถนนลูกรัง	๑๑	๕	๕	ใช้งานได้	
๒๑. ถนนลูกรัง	๑๒	๔	๔	ใช้งานได้	
๒๒. ถนนลูกรัง	๑๓	๕	๕	ใช้งานได้	
๒๓. ถนนลูกรัง	๑๔	๒	๒	ใช้งานได้	
๒๔. ถนนลูกรัง	๑๕	๒	๑,๖๔๘	ใช้งานได้	
๒๕. ถนนลูกรัง	๑๖	๒	๓๖๒	ใช้งานได้	
๒๖. ถนนลูกรัง	๑๗	๓	๙๓๙	ใช้งานได้	
๒๗. ถนนลูกรัง	๑๘	๓	๗๐๘	ใช้งานได้	
๒๘. ถนนลูกรัง	๑๙	๖	๑,๗๘๙	ใช้งานได้	
๒๙. ถนนลูกรัง	๔	๑	๔๗๐	ใช้งานได้	

๒.๒ การไฟฟ้า (แสดงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าจริง)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน		หมายเหตุ ครัวเรือนทั้งหมด
	ที่ได้ใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้ใช้ไฟฟ้า	
๑. บ้านกู่ทอง	๓๐๘	๒	
๒. บ้านเมืองเพ็ง	๑๘๒	๑	๓๑๐
๓. บ้านขามเปี้ย	๑๙๓	๒	๑๘๓
๔. บ้านขามเปี้ย	๓๐๖	๑	๑๙๕
๕. บ้านหนองบุญชู	๑๕๒	๒	๓๐๗
๖. บ้านหนองขาด	๑๔๐	๒	๑๕๔
๗. บ้านหนองมันปลา	๑๑๐	๑	๑๔๒
๘. บ้านบัวบาน	๑๗๗	๑	๑๑๑
๙. บ้านโจด	๑๗๗	๑	๑๗๘
๑๐. บ้านหนองมันปลาน้อย	๗๙	๑	๑๗๘
๑๑. บ้านโจดน้อย	๑๔๗	๒	๘๐
๑๒. บ้านขามเปี้ย	๒๐๑	๑	๑๔๙
๑๓. บ้านโจดใต้	๑๔๙	๑	๒๐๒
๑๔. บ้านใหม่บัวบาน	๙๓	๒	๑๕๐
๑๕. บ้านเมืองเพ็ง	๑๖๖	๑	๙๕
๑๖. บ้านกู่ทอง	๑๙๔	๑	๑๖๗
๑๗. บ้านหนองบุญชูพัฒนา	๑๑๖	๑	๑๙๕
๑๘. บ้านหนองมันปลาพัฒนา	๑๒๔	๒	๑๑๗
๑๙. บ้านขามเจริญ	๒๕๖	๒	๑๒๖
รวม	๓,๒๖๗	๒๐	๓,๒๘๗

๒.๓ การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้านครบทั้ง ๑๙ หมู่ และครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน ๒,๔๗๔ ครัวเรือน

๒.๔ การสื่อสาร

- ๑) โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ประมาณ ๑๗๕ หมายเลข
- ๒) ตู้โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ประมาณ ๓๘ ตู้
- ๓) โทรศัพท์มือถือประมาณ ๙,๘๕๐ เครื่อง
- ๔) จำนวนครัวเรือนที่มีวิทยุประมาณ ๒,๐๐๐ ครัวเรือน
- ๕) จำนวนครัวเรือนที่มีโทรทัศน์ ๒,๐๕๐ ครัวเรือน ประมาณ ๒,๔๐๐ เครื่อง
- ๖) ระบบเสียงตามสาย / หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ ๙๐ ของพื้นที่ทั้งหมด

๓) จำนวนครัวเรือนที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ประมาณ ๑,๕๐๐ ครัวเรือน มีอินเทอร์เน็ต ประมาณ ๑,๕๐๐ ครัวเรือน

๓. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ของตำบลกู่ทองจะมีอยู่บริเวณ หมู่ที่ ๓,๔,๘,๙,๑๘ และมีป่าโคกหนองคลอง พื้นที่ ๑,๖๕๐ ไร่ ซึ่งจะมีการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ระหว่างบ้านขามเปี้ย, บ้านโจด, บ้านบัวบาน บ้านหนองมันปลา

๓.๒ แหล่งน้ำ แสดงแหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นสามารถใช้งานได้

ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำธรรมชาติ		แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น			
	ลำน้ำ,ลำห้วย (สาย)	บึง,หนอง (แห่ง)	ฝาย (แห่ง)	บ่อน้ำตื้น (แห่ง)	บ่อน้ำบาดาล (แห่ง)	บ่อน้ำอื่น ๆ (แห่ง)
๑. บ้านกู่ทอง	๑	๑	๑	๖	๓	-
๒. บ้านเมืองเพ็ง	๑	-	-	๔	๒	-
๓. บ้านขามเปี้ย	๑	-	-	๓	๑	-
๔. บ้านขามเปี้ย	๑	๑	๑	๔	๑	-
๕. บ้านหนองบุญชู	๑	๑	๑	๒	๑	-
๖. บ้านหนองขาด	-	-	-	๒	๑	-
๗. บ้านหนองมันปลา	-	-	-	๒	๑	-
๘. บ้านบัวบาน	-	-	๑	๒	๑	-
๙. บ้านโจด	๑	-	-	๓	๒	-
๑๐. บ้านหนองมันปลาน้อย	๑	-	-	๔	๑	-
๑๑. บ้านโจดน้อย	๑	-	-	๒	๑	-
๑๒. บ้านขามเปี้ย	๑	-	-	๓	๔	-
๑๓. บ้านโจดใต้	๑	-	-	๒	๒	-
๑๔. บ้านใหม่บัวบาน	-	-	-	๓	๓	-
๑๕. บ้านเมืองเพ็ง	๑	๑	-	๔	๑	-
๑๖. บ้านกู่ทอง	-	-	-	๓	๓	-
๑๗. บ้านหนองบุญชู	-	๑	๑	๒	๔	-
๑๘. บ้านหนองมันปลาพัฒนา	-	-	-	๓	๑	-
๑๙. บ้านขามเจริญ	-	-	-	๓	๒	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	<b>๕</b>	<b>๕</b>	<b>๕๘</b>	<b>๔๗</b>	



### ๓.๓ ที่ดิน

ลักษณะการใช้ที่ดินประเภทต่าง ๆ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูทอง โดยประมาณ ๓๖,๓๕๙ ไร่ มีรายละเอียดดังนี้

๑. พื้นที่พักอาศัย		
๒. ที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	๒,๗๖๗	ไร่
๓. พื้นที่เกษตรกรรม	๒๕๙	ไร่
๔. พื้นที่เขตชลประทาน	๒๑,๓๕๑	ไร่
๕. อื่นๆ	๑๐,๐๑๔	ไร่
	๑,๙๖๘	ไร่

### ๔. ด้านเศรษฐกิจ

#### ๔.๑ การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูทองส่วนใหญ่มีฐานะปานกลาง มีรายได้เฉลี่ยต่อหัว ๕๐,๐๐๐ บาท/ปี รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับภาคการเกษตรมากที่สุด คือประมาณ ร้อยละ ๘๐ เช่น ทำนา ปลูกพืชไร่ พืชสวน เป็นต้น

- การทำนา ได้แก่ การปลูกข้าว ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลักและปลูกข้าวเป็นจำนวนมาก มีจำนวนครัวเรือนที่ปลูกข้าว ๒,๔๑๙ ครัวเรือน พื้นที่ทำนาประมาณ ๑๙,๑๔๒ ไร่ มีการปลูกไว้รับประทานและขายเป็นส่วนใหญ่

- การปลูกพืชไร่ ได้แก่ อ้อย ข้าวโพด มันสำปะหลัง เป็นการปลูกเพื่อขาย

- การปลูกพืชสวน ได้แก่ พริก ถั่วฝักยาว มะเขือ คื่นห่าน หอมแบ่ง ผักชี ผักบุ้งจีน ผักกาดหอม และอื่น ๆ ซึ่งปลูกไว้รับประทานในครัวเรือนและแบ่งขายเป็นบางส่วน

- การปลูกพืชไม้ดอกไม้ประดับ เช่น ดอกมะลิ ดาวเรือง สร้อยทอง

- การปลูกพืชไม้ยืนต้น ไม้ผล และสวนป่า ได้แก่ มะม่วง มะขาม กล้าย มะพร้าว ยางพารา เป็นการปลูกไว้รับประทานในครัวเรือนและขายเป็นบางส่วน

#### ๔.๒ การปศุสัตว์

จำนวนครัวเรือนผู้เลี้ยงสัตว์ทั้งหมด ๑,๐๘๗ ครัวเรือน และแยกเป็นประเภทสัตว์ที่เลี้ยง ดังนี้-

ตารางแสดงครัวเรือนและประเภทของสัตว์ที่เลี้ยง

ลำดับที่	สัตว์ที่เลี้ยง	จำนวน (ตัว)	จำนวนครัวเรือน
๑	โคเนื้อ	๑,๓๑๒	๓๐๐
๒	กระบือ	๕๐	๑๐
๓	แพะ	๑,๕๐๐	๓๐
๔	สุกร	๑,๕๐๐	๕๐
๕	ไก่เนื้อ	๑๒,๐๐๐	๔๕๐
๖	ไก่พื้นเมือง	๗,๗๑๕	๔๐๐
๗	เป็ด	๒,๓๒๐	๓๙๕
๘	ปลา	๑๒๐ (บ่อ)	๑๑๐

๙	จระเข้		
๑๐	กบ	๘๐๐	๒
		๕ (บ่อ)	๕

#### ๔.๓ การพาณิชย์กรรม และการบริการ

ประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรม และการบริการ

##### ๑) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

ก. สถานีบริการน้ำมัน	๕	แห่ง
ข. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ค. ตลาดสด/ตลาดนัด	๕	แห่ง
ง. ร้านค้าทั่วไป	๗๑	แห่ง
จ. ร้านอินเทอร์เน็ต	๑๐	แห่ง

##### ๒) สถานประกอบการด้านบริการ

ก. ธนาคาร	-	แห่ง
ข. ร้านเสริมสวย	๙	แห่ง
ค. ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า	๑๐	แห่ง
ง. ร้านซ่อมจักรยานยนต์	๙	แห่ง
จ. ร้านขายอาหาร	๙	แห่ง
๓) โรงงานอุตสาหกรรม	๕	แห่ง
๔) โรงสีข้าวขนาดเล็ก	๑๙	แห่ง

\* ข้อมูลตรวจสอบได้จากแผนที่ภาษีตำบลกู่ทอง

#### ๕. ด้านสังคม

##### ๕.๑ การศึกษา

โรงเรียนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง ส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน ๘ แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านกู่ทอง โรงเรียนบ้านเมืองเพ็ง โรงเรียนบ้านขามเปี้ย โรงเรียนบ้านโจดบัวบาน โรงเรียนบ้านหนองชาด โรงเรียนบ้านหนองมันปลา โรงเรียนบ้านหนองบุญชู โรงเรียนจันทนาศึกษา (สถานศึกษาเอกชน) มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านขามเปี้ย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองมันปลา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบุญชู ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโจด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเมืองเพ็ง และโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง คือ โรงเรียนกู่ทองพิทยาคม มีรายละเอียดจำนวนนักเรียนแต่ละโรงเรียน และคณะครูอาจารย์ ดังนี้-

## ระดับประถมศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนครู อาจารย์ (รวมชายหญิง)	จำนวนนักเรียนแต่ละชั้นเรียนแต่ละโรงเรียน (รวมชายหญิง)							
		อ.๑-๒	ป.๑	ป.๒	ป.๓	ป.๔	ป.๕	ป.๖	รวม
โรงเรียนบ้านกู่ทอง	๖	๑๒	๔	๕	๒	๕	๔	๑๐	๔๒
โรงเรียนบ้านเมืองเพ็ง	๕	๔	๓	๒	๓	๓	๗	๕	๒๗
โรงเรียนบ้านขามเปี้ย	๑๗	๓๑	๒๐	๓๘	๑๘	๑๗	๒๔	๒๘	๑๗๖
โรงเรียนบ้านโจดบัวบาน	๑๒	๓๑	๒๓	๑๗	๒๒	๒๒	๑๙	๑๖	๑๕๐
โรงเรียนบ้านหนองชาด	๔	๖	๑๐	๙	๗	๙	๕	๔	๕๐
โรงเรียนบ้านหนองมันปลา	๗	๑๔	๙	๑๐	๙	๒	๕	๑๒	๖๑
โรงเรียนบ้านหนองบุญชู	๖	๓	๖	๙	๕	๓	๗	๗	๔๐
โรงเรียนจันทนาศึกษา	๒๔	๕๐	๕๒	๒๓	๒๔	๒๔	๒๕	๒๔	๒๒๒
รวม	๘๑	๑๕๑	๑๒๗	๗๘	๙๐	๘๕	๙๑	๑๐๖	๗๖๘

## ระดับมัธยมศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนครูอาจารย์ พนักงานราชการ นักการภารโรง (รวมชายหญิง)	จำนวนนักเรียนแต่ละชั้นเรียน (รวมชายหญิง)						หมายเหตุ
		ม.๑	ม.๒	ม.๓	ม.๔	ม.๕	ม.๖	
โรงเรียนกู่ทองพิทยาคม	๑๙	๒๓	๔๑	๓๑	๒๐	๑๓	๙	๑๓๖
รวม	๑๙	๒๓	๔๑	๓๑	๒๐	๑๓	๙	๑๓๖

## ระดับก่อนวัยเรียน

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนครู (คน)	จำนวนนักเรียน (คน)
๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขามเปี้ย	๔	๖๕
๒. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดสระเกตุหนองมันปลา	๔	๒๖
๓. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดโพธิ์หนองบุญชู	๓	๒๖
๔. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.กู่ทอง บ้านโจด	๕	๖๓
๕. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.กู่ทอง บ้านเมืองเพ็ง	๒	๓๐
รวม	๑๗	๒๑๐

## ๕.๒ ศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ศาสนาอื่น ๆ ก็มีบ้างแต่จำนวนไม่มากนัก เช่น การแห่นางแมวขอฝน การแรกรนาขวัญ การสู่ขวัญข้าว งานบุญมหาชาติ งานบุญบังไฟ งานวันลอยกระทง เป็นต้น มีวัดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง จำนวน ๑๒ แห่ง ดังนี้-

๑. วัดป่ากู่ทองธรรมวิเวก	อยู่บ้านกู่ทอง	หมู่ที่ ๑,๑๖
๒. วัดโพธิ์ชัย	อยู่บ้านโจด	หมู่ที่ ๙,๑๑,๑๓
๓. วัดสระเกตุหนองมันปลา	อยู่บ้านหนองมันปลา	หมู่ที่ ๗,๑๘
๔. วัดสว่างวิจารณ์	อยู่บ้านขามเปี้ย	หมู่ที่ ๔,๑๒,๑๙
๕. วัดสว่างหนองชาด	อยู่บ้านหนองชาด	หมู่ที่ ๖
๖. วัดโพธิ์	อยู่บ้านหนองบุญชู	หมู่ที่ ๕,๑๗
๗. วัดบูรพา	อยู่บ้านขามเปี้ย	หมู่ที่ ๓
๘. วัดเทพนิมิต	อยู่บ้านบัวบาน	หมู่ที่ ๘,๑๔
๙. วัดป่าประกายสิทธิ์	อยู่หนองมันปลา	หมู่ที่ ๑๐
๑๐. วัดสว่างโพธิ์ชัย	อยู่บ้านเมืองเพ็ง	หมู่ที่ ๒,๑๕
๑๑. วัดป่าอนุมาน	อยู่บ้านบัวบาน	หมู่ที่ ๑๔
๑๒. วัดบ้านกู่ทอง	อยู่บ้านกู่ทอง	หมู่ที่ ๑๖
๑๓. วัดป่าปฐมนิญาจารย์โพธิญาณ	อยู่บ้านโจดน้อย	หมู่ที่ ๑๑

- สำนักสงฆ์	๑	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	๑	แห่ง
- โบสถ์คริสต์	-	แห่ง

## ๕.๓ วัฒนธรรม

ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้-

๑. ประเพณี ทำบุญตักบาตรวันขึ้นบ้านใหม่ ประมาณเดือน มกราคม ของทุกปี
๒. ประเพณี งานบุญเดือนสาม (บุญข้าวคูณลาน,บุญข้าวจี) ประมาณเดือน กุมภาพันธ์
๓. งานประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน ของทุกปี
๔. งานประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือน พฤษภาคม ของทุกปี
๕. ประเพณี งานแห่เทียนพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ของทุกปี
๖. ประเพณี งานลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน
๗. สิ่งยึดเหนี่ยว มีศาลหลักบ้าน ดอนปู่ตา และศาลพระภูมิ



### ๕.๔ สาธารณสุข

โรงพยาบาลและสถานอนามัยที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง มี ๒ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขามเปี้ย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองบุญชู มีรายละเอียดดังนี้

ชื่อโรงพยาบาล	จำนวนเจ้าหน้าที่		จำนวนพยาบาล		คนไข้ที่เข้ารับการรักษาเฉลี่ยคนต่อปี	หมายเหตุ
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขามเปี้ย	๒	๗	-	๒	๑๑,๓๐๐ คน/ปี	
สถานอนามัยบ้านหนองบุญชู	๑	๔	-	-	๔,๒๕๐ คน/ปี	
รวม	๓	๑๑	-	๒	๑๕,๕๕๐ คน/ปี	

### ๕.๕ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตำบลทุ่งทองมีสถานีตำรวจจำนวน ๑ แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรตำบลทุ่งทอง ตั้งอยู่ที่บ้านโจด หมู่ ๙ มีรายละเอียดดังนี้

ชื่อสถานีตำรวจ	จำนวนข้าราชการตำรวจ (คน)		คดีที่เกิดขึ้นในเขตตำบลทุ่งทองเฉลี่ยต่อปี	หมายเหตุ
	สัญญาบัตร	ประทวน		
สถานีตำรวจภูธรตำบลทุ่งทอง	๒๕	๓๖	๖๐%	
รวม	๒๕	๓๖	๖๐%	

## ๖. การเมือง - การบริหาร

๖.๑ การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๖ มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๗,๖๙๘ คน มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น ๗,๖๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๙ ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๓๘ คน ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เลือกตั้งเมื่อ	ครบวาระเมื่อ
๑	นายเดชา ดวงสาพล	เลขานุการสภา อบต.	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒	นายสมยศ ศรีกันหา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓	นายโชคชัย บุตรโพธิ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๒	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๔	นายจตุพร กองสมบัติ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๒	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	( ลาออก )
๕	นายเจริญชัย โคตรศรีวงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๓	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๖	นายกฤตภัก เหล่าจันอัน	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๓	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๗	นายถนอม วัฒนยา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๔	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๘	นายอุดม โรจนาศรี	ประธานสภา อบต. หมู่ ๔	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๙	นายสันติ ศรีคุณแสน	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๕	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เลือกตั้งเมื่อ	ครบวาระเมื่อ
๑๐	นายทองม้วน สารแสน	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๕	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๑	นายไพศาล ภูทองเงิน	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๖	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๒	นายสมพงษ์ ดอนทะนาม	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๖	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๓	นายบุญมี สมพร	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๖	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๔	นางสมยศ เนื่องชมภู	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๗	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๕	นายวิสิทธิ์ โคตรศรีวงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๗	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๖	นายสมจิต เหล่าจันอัน	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๘	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๗	นายทงศักดิ์ กลิ่นพยอม	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๘	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๑๘	นายศิลป์ชัย จันทรวาราสรรค์	ประธานสภา อบต.	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	ลาออก
๑๙	นายสไตส์ ศรีไชยตุง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๙	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๐	นางสมปอง เศษไม้	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๐	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๑	นายสุรพล เหล่าโสภา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๐	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๒	นายสุพจน์ ต้นสีนันท	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๑	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๓	นางสาวพนมรักษ์ โทวิชา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๑	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	ลาออก
๒๔	นายสุจิตร์ กองสมบัติ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๒	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	ลาออก
๒๕	นายสังเวส ต้นสีนันท	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๒	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๖	นายผจญ หนาชุย	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๓	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๗	นายวิเชียร สุริเวช	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๓	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	เสียชีวิต
๒๘	นายประมุข นาสวัสดิ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๔	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๒๙	นางอุบล เอกไชย	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๔	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๐	นายโกวิท กาทสินธ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๕	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๑	นายสมศรี วิชัยวงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๕	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๒	นางชุมพร อุปชาบาล	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๖	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๓	นายมนัส แสงแก้ว	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๖	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๔	นายวิชัย เสนีพัลย์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๗	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๕	นายนิยม สีพาดิ่ง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๗	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๖	นายคำไพ เนื่องชมภู	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๘	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๗	นายปรีดา ไชยพิเดช	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๘	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐
๓๘	นางสมชาย พรหมคำน้อย	สมาชิกสภา อบต. หมู่ ๑๙	๒๐ ต.ค. ๒๕๕๖	๑๙ ต.ค. ๖๐

## ๖.๒ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลคูทอง ประกอบไปด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้-

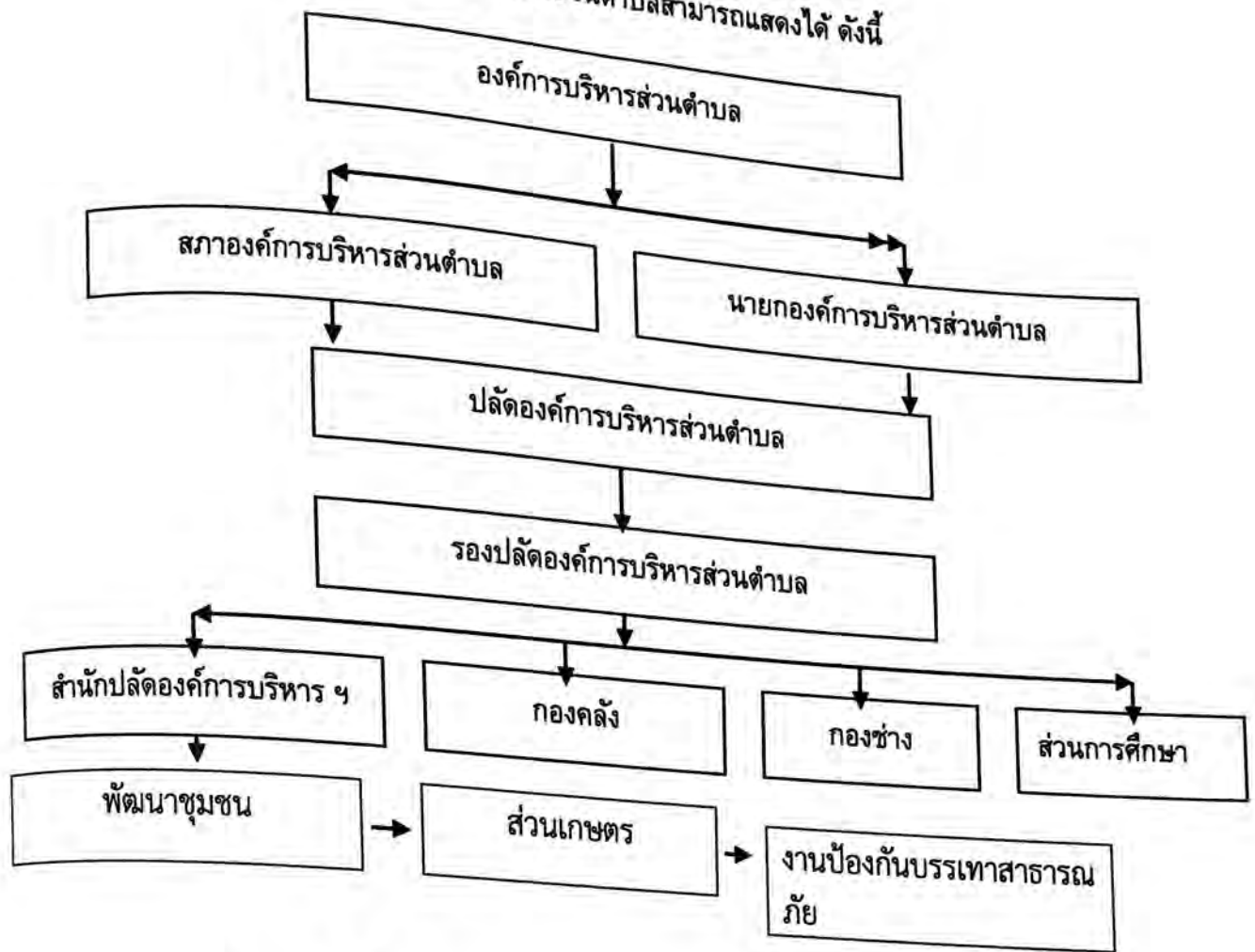
๑. ให้ความเห็นชอบของแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้-

๑. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
๒. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
๓. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
๔. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๕. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

**ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** มีหนึ่งคนเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแสดงได้ ดังนี้



**อำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่**

ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูล งานตรวจสอบภายใน งานนโยบายและแผน งานวิชาการ งานข้อมูลแลประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ งานกฎหมายและคดี งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานข้อบัญญัติและระเบียบ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**อำนาจหน้าที่ของกองคลัง ได้แก่**

ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานการเงิน งานรับเงินเบิกจ่ายเงิน งานจัดทำฎีกาจ่ายเงิน งานเก็บรักษาเงิน งานการบัญชี งานทะเบียนควบคุมเบิกจ่าย งานงบการเงินและงบทดลอง งานแสดงฐานะงบการเงิน งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า งานพัฒนารายได้ งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี งานพัสดุ งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่รับได้มอบหมาย

**อำนาจหน้าที่ของกองช่าง ได้แก่**

ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานก่อสร้างและบูรณะถนน งานก่อสร้างสะพาน เขื่อนทดน้ำ งานข้อมูลก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมอาคาร งานประเมินราคา งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร งานออกแบบและบริหารข้อมูล งานประสานสาธารณูปโภค งานประสานกิจการประปา งานไฟฟ้าสาธารณะ งานระบายน้ำ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่รับได้มอบหมาย



### อำนาจหน้าที่ของส่วนการศึกษา ได้แก่

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับก่อนปฐมวัยและปฐมวัยเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการศึกษาขั้นพื้นฐานตามพรบ. การศึกษาแห่งชาติ การควบคุมระบบงานสถิติด้านการศึกษา การวางแผนทางด้านการนิเทศงานด้านการศึกษา การประเมินความพร้อมในการจัดการศึกษา การเปรียบเทียบการจัดการศึกษา การวิจัยและมาตรฐานทางการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา สรุปลวิเคราะห์และมาตรฐานทางการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา

ทั่วไปทั้งในและนอกระบบ การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กและเยาวชน การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนและอนุรักษ์ศิลปะ ประเพณี วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

### อำนาจหน้าที่ของส่วนพัฒนาชุมชน ได้แก่

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชนการจัดระเบียบชุมชน การส่งเสริมกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนศูนย์เยาวชน งานส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา สอนสาธารณสุข การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

### อำนาจหน้าที่ของส่วนเกษตร ได้แก่

มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์และวิจัยถึงปัญหาทางการเกษตร กำหนดนโยบายวางแผนการดำเนินงานวิชาการเกษตร ตามการวัดและประเมินผลการดำเนินงานการเกษตร กำหนดระบบและวิธีการด้านนิเทศ ควบคุมติดตามประเมินผลด้านการเกษตร จัดสอนและอบรมด้านวิชาการเกษตร จัดประชุม ดำเนินการเผยแพร่กิจการการเกษตร ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและแนววิชาการเกษตร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

### อำนาจหน้าที่ของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยธรรมชาติป้องกันมิให้เกิดไฟไหม้ ระวังอัคคีภัยที่เกิดขึ้นโดยเร็วมิให้ลุกลามออกไป ลดอันตรายและความเสียหายที่เกิดเพลิงไหม้ รักษาและบำรุงขวัญ ตลอดจนทรัพย์สินของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากอุทกภัย วาตภัยและอพยพผู้ประสบภัยและทรัพย์สิน ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย การฟื้นฟูบูรณะสิ่งชำรุดเสียหายให้คืนสภาพเดิม ตามแบบที่เทศบาล/อบต.ได้กำหนดไว้ เป็นต้น และปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

## ๖.๓ การบริหารงานบุคคล

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้-

### ๖.๓.๑ บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๑. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายประมุข นาสวัสดิ์
๒. รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายโกวิทย์ กาฬสินธุ์
๓. เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายวิสิทธิ์ โคตรศรีวงษ์
๔. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๓๓ คน

๖.๓.๒ บุคลากรฝ่ายบริหาร	ประกอบด้วย		
๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบล			
- ว่าง -			
๒. รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล			
- ว่าง -			
๓. เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล			
- ว่าง -			
๖.๓.๓ ฝ่ายประจำ ประกอบด้วย			
๑. ปลัดตอ้การบริหารส่วนตำบล	๑	คน	
๒. รองปลัดตอ้การบริหารส่วนตำบล	๑	คน	
๑. ตำแหน่งในส่วนสำนักปลัด มีดังนี้			
-หัวหน้าสำนักปลัด			
-นิติกร	๑	คน	
-นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๑	คน	
-บุคลากร	๑	คน	
-ผู้ช่วยบุคลากร	-	คน	
-เจ้าหน้าที่ธุรการ	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
-เจ้าพนักงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	๑	คน	
-เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	๑	คน	
-ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	๑	คน (ลูกจ้างประจำ)	
-นักการภารโรง	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
-พนักงานจ้างทั่วไป	๑	คน (ลูกจ้างพนักงานทั่วไป)	
-พนักงานขับรถยนต์	๒	คน (คนงานทั่วไป)	
-ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
-พนักงานขับรถน้ำเอนกประสงค์	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
-ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
๒. ตำแหน่งในส่วนการคลัง มีดังนี้.-			
-ผู้อำนวยการกองคลัง	๑	คน	
-นักวิชาการการเงินและบัญชี	๑	คน	
-เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	๑	คน (ลูกจ้างประจำ)	
-เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	๑	คน	
-เจ้าหน้าที่พัสดุ	๑	คน	
-ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
-ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
-ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)	
๓. ตำแหน่งในกองช่าง มีดังนี้.-			
-ผู้อำนวยการกองช่าง	๑	คน	

-นายช่างโยธา		
-ผู้ช่วยช่างโยธา	๑	คน
-ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-พนักงานขับรถขยะ	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-พนักงานประจำรถขยะ	๓	คน (พนักงานจ้างทั่วไป)
-ผู้ช่วยช่างเขียนแบบ	๘	คน (พนักงานจ้างทั่วไป)
-ผู้ช่วยช่างเขียนแบบ	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
๔. ตำแหน่งในส่วนการศึกษา	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-นักบริหารการศึกษา		
-พนักงานจ้าง (ครูผู้ดูแลเด็ก)	๑	คน
-ผู้ช่วยนักวิชาการการศึกษา	๘	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-ครู คส.๒ ตำแหน่ง ครูผู้ดูแลเด็ก	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	๘	คน
๕. ตำแหน่งในส่วนเกษตร	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-นักวิชาการเกษตร		
-ผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร	๑	คน
๖. ตำแหน่งในส่วนพัฒนาชุมชน	๑	คน (ลูกจ้างตามภารกิจ)
-นักพัฒนาชุมชน	๑	คน

ระดับการศึกษาของบุคลากร (สมาชิก อบต. พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง)

-ประถมศึกษา	๑๔	คน
-มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา	๔๘	คน
-ปริญญาตรี	๒๗	คน
-สูงกว่าปริญญาตรี	๖	คน

#### ๖.๔ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วยงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้จัดทำเป็นข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล และจะเสนอแต่โดย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือคณะผู้บริหาร ตามระเบียบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด

#### องค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้.-

๑. รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
๒. รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
๓. รายได้จากกิจการเกี่ยวกับพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
๔. ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด

๕. เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
๖. เงินรายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานอื่นจัดสรรให้
๗. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
๘. รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้.-

๑. เงินเดือน
๒. ค่าจ้าง
๓. เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ
๔. ค่าใช้สอย
๕. ค่าวัสดุ
๖. ค่าครุภัณฑ์
๗. ค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
๘. ค่าสาธารณูปโภค
๙. เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
๑๐. รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่จะมีกฎหมายหรือระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี ๒๕๖๐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล จัดเก็บเองและส่วนราชการอื่น จัดเก็บให้ และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่อุดหนุนให้ ดังนี้.-

๑. องค์การบริหารส่วนตำบล จัดเก็บเอง จำนวน ๑,๑๑๕,๖๔๙.๓๓ บาท แยกได้ ดังนี้.-

๑.๑ ภาษีบำรุงท้องที่	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๖๑,๖๘๕.๔๖ บาท
๑.๒ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๗๘,๓๘๙.๑๗ บาท
๑.๓ ภาษีป้าย	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๒๖,๒๔๕.๐๐ บาท
๑.๔ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อันเกิดจากการฆ่าสัตว์	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	- บาท
๑.๕ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	- บาท
๑.๖ ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับใบอนุญาตการขายสุราราย	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๓,๐๒๖.๔๐ บาท
๑.๗ ค่าธรรมเนียมกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๔๒,๓๔๐.๐๐ บาท
๑.๘ ค่าใบอนุญาตเก็บขนอุจจาระหรือสิ่งปฏิกูล	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๐,๐๐๐.๐๐ บาท
๑.๙ ค่าใบอนุญาตสำหรับกิจการที่เป็นอันตราย	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๑,๐๐๐.๐๐ บาท
๑.๑๐ ค่าใบอนุญาตเจาะน้ำบาดาล	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	- บาท
๑.๑๑ ค่าใบอนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๒,๖๓๐.๐๐ บาท
๑.๑๒ ค่าใบอนุญาตตั้งโรงงานค้าสิ่งประดิษฐ์	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	- บาท



๑.๑๓ ค่าใบอนุญาตด้านป่าไม้		
๑.๑๔ ค่าปรับผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรทางบกจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	-	บาท
๑.๑๕ ค่าปรับผิดสัญญาจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๐๑,๘๕๐.๐๐	บาท
๑.๑๖ ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๙๗,๑๗๑.๐๐	บาท
๑.๑๗ รายได้จากสาธารณูปโภคจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑๓๘,๔๙๔.๑๑	บาท
๑.๑๘ ค่าขายแบบแปลนจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	-	บาท
๑.๑๙ ค่ารับรองสำเนาและถ่ายเอกสารจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๙,๑๐๐.๐๐	บาท
๑.๒๐ เงินที่มีผู้อุทิศให้จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	-	บาท
๑.๒๑ รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๑,๓๐๐.๐๐	บาท
๑.๒๒ รายได้จากทุนอื่นๆ	๒๐๓,๙๖๖.๙๒	บาท
	-	บาท

๒. ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้  
แยกได้ดังนี้.- จำนวน ๒๐,๗๐๖,๖๔๖.๕๑ บาท

๒.๑ ภาษีมูลค่าเพิ่มธุรกิจเฉพาะ	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	-	บาท
๒.๒ ภาษีสุรา	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๒,๐๙๗,๑๖๓.๒๓	บาท
๒.๓ ภาษีสรรพสามิต	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๔,๕๑๑,๐๑๕.๕๐	บาท
๒.๔ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนจำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๔๒๐,๔๕๔.๐๙	บาท	
๒.๕ ภาษีภาคหลวงปิโตรเลียม	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๗๑,๕๗๖.๖๐	บาท
๒.๖ ภาษีภาคหลวงแร่	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๖๒,๔๒๖.๓๕	บาท
๒.๗ ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน	จำนวนเงินที่จัดเก็บได้	๒,๐๒๗,๑๑๕.๐๐	บาท
๒.๘ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตาม พรบ. กำหนดแผน ฯ		๘,๕๔๓,๔๗๒.๕๗	บาท
๒.๙ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตาม พรบ. จัดสรรรายได้ ฯ ๑ ใน ๙		๓,๗๙๙,๘๓๑.๓๘	บาท

๓. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	จำนวน	๑๔,๑๔๗,๘๐๒ บาท	ดังนี้
๓.๑ เงินอุดหนุนทั่วไป		๑๒,๕๗๓,๓๔๔.๐๐ บาท	
๓.๒ เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ		๑๙,๑๐๗,๓๑๒.๒๗ บาท	

ประมาณการรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ๓ ปี ย้อนหลัง ดังนี้

งบประมาณรายจ่าย	ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	ปีงบประมาณ ปี ๒๕๖๐	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑
๑. รายจ่ายงบกลาง			
๒. หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ	๑,๕๐๐,๓๒๐.๐๐	๑,๓๐๐,๓๒๐.๐๐	๑๗,๔๙๐,๐๐๐.๐๐
๓. หมวดค่าจ้างชั่วคราว	๘,๖๕๐,๐๐๐.๐๐	๗,๖๕๐,๐๐๐.๐๐	๘,๖๕๐,๐๐๐.๐๐
๔. หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	๓,๕๕๐,๐๐๐.๐๐	๒,๗๕๐,๐๐๐.๐๐	๓,๕๕๐,๐๐๐.๐๐
๕. หมวดค่าสาธารณูปโภค	๘,๗๐๓,๑๓๐.๐๐	๘,๗๐๓,๑๓๐.๐๐	๘,๗๐๓,๑๓๐.๐๐
๖. หมวดเงินอุดหนุน	๑,๕๐๐,๓๒๐.๐๐	๑,๕๐๐,๓๒๐.๐๐	๑,๕๐๐,๓๒๐.๐๐
๗. หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๓๕๐,๐๐๐.๐๐
๗.๑ รายจ่ายอื่นๆ	๘,๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๗,๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๘,๕๐๐,๐๐๐.๐๐
๘. ด้านบริหารทั่วไป(๐๐๑๐๐)	๒๐๐,๐๐๐.๐๐	๒๐๐,๐๐๐.๐๐	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
๘.๑ แผนงานบริหารงานทั่วไป(๐๐๑๐๐)			
๘.๒ การรักษาความสงบภายใน(๐๐๑๒๐)	๑๐,๘๐๔,๘๔๐.๐๐	๘,๘๐๔,๘๔๐.๐๐	๑๐,๘๐๔,๘๔๐.๐๐
๘.๓ ด้านบริการชุมชนและสังคม(๐๐๒๐๐)	๓๐๐,๐๐๐.๐๐	๒๐๐,๐๐๐.๐๐	๓๐๐,๐๐๐.๐๐
๘.๑ แผนงานการศึกษา(๐๐๒๑๐)			
๘.๒ แผนงานสาธารณสุข(๐๐๒๒๐)	๘,๑๕๙,๔๑๖.๐๐	๗,๑๕๙,๔๑๖.๐๐	๘,๑๕๙,๔๑๖.๐๐
๘.๓ แผนงานสังคมสงเคราะห์(๐๐๒๓๐)	๔๒๐,๐๐๐	๔๒๐,๐๐๐	๔๒๐,๐๐๐
๘.๔ แผนงานเคหะและชุมชน(๐๐๒๔๐)	๗๕๕,๐๐๐.๐๐	๗๕๕,๐๐๐.๐๐	๗๕๕,๐๐๐.๐๐
๘.๕ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน(๐๐๒๕๐)	๑๐,๙๗๘,๖๐๐.๐๐	๑๐,๙๗๘,๖๐๐.๐๐	๑๐,๙๗๘,๖๐๐.๐๐
๘.๖ แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ(๐๐๒๖๐)	๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๓๐๐,๐๐๐.๐๐	๕๐๐,๐๐๐.๐๐
๙. ด้านการเศรษฐกิจ(๐๐๓๐๐)			
๙.๑ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา(๐๐๓๑๐)	๔๕๐,๐๐๐.๐๐	๔๕๐,๐๐๐.๐๐	๔๕๐,๐๐๐.๐๐
๙.๒ แผนงานการเกษตร(๐๐๓๒๐)	๘๕๐,๐๐๐.๐๐	๘๕๐,๐๐๐.๐๐	๘๕๐,๐๐๐.๐๐
๙.๓ แผนงานการพาณิชย์(๐๐๓๓๐)	๔๐๕,๘๐๐.๐๐	๓๐๕,๘๐๐.๐๐	๔๐๕,๘๐๐.๐๐
๑๐. ด้านการดำเนินงานอื่นๆ (๐๐๔๑๐)	๒๕๐,๐๐๐.๐๐	๒๐๐,๐๐๐.๐๐	๒๕๐,๐๐๐.๐๐

## ๒.๕ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูทอง มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารกิจการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๑. โต๊ะหมู่บูชา	จำนวน ๒	ชุด	ใช้งานได้
๒. เครื่องคิดเลข	จำนวน ๑๑	เครื่อง	ใช้งานได้
๓. เครื่องทำน้ำเย็น	จำนวน ๓	เครื่อง	ใช้งานได้
๔. พัดลมตั้งพื้น(บริจาค๒ซื้อ๑)	จำนวน ๕	เครื่อง	ใช้งานได้
๕. ตู้เก็บยา	จำนวน ๑	หลัง	ชำรุด
๖. เทป/วิทยุ	จำนวน ๖	เครื่อง	ชำรุด
๗. โทรทัศน์ ๑๒๖. จดซื้อ/บริจาค	จำนวน ๔	เครื่อง	ใช้งานได้
๘. กระจกน้ำร้อน(บริจาค)	จำนวน ๓	เครื่อง	ใช้งานได้
๙. นาฬิกา(บริจาค)	จำนวน ๒	เครื่อง	ชำรุด
๑๐. ชั้นวางของ (ไม้)	จำนวน ๑	อัน	ใช้งานได้
๑๑. โต๊ะวางเครื่องพิมพ์ดีด	จำนวน ๒	ตัว	ใช้งานได้
๑๒. ชุดรับแขก	จำนวน ๒	ชุด	ใช้งานได้
๑๓. เครื่องอัดสำเนา	จำนวน ๑	เครื่อง	ใช้งานได้
๑๔. โต๊ะประชุมพื้นโพลีกำ	จำนวน ๘	ตัว	ชำรุด
๑๕. โต๊ะประชุมพื้นไม้	จำนวน ๘	ตัว	ใช้งานได้บางส่วน
๑๖. โต๊ะทำงาน ระดับ ๑-๒	จำนวน ๘	ตัว	ใช้งานได้
๑๗. โต๊ะทำงาน ระดับ ๔-๖	จำนวน ๕	ตัว	ใช้งานได้
๑๘. โต๊ะทำงาน ระดับ ๑๐ - ๑๑	จำนวน ๑	ตัว	ใช้งานได้
๑๙. โต๊ะทำงาน ระดับ ๗-๙	จำนวน ๑	ตัว	ใช้งานได้
๒๐. ตู้เก็บเอกสาร ๒ บาน	จำนวน ๑๑	หลัง	ใช้งานได้
๒๑. ตู้เก็บเอกสาร ๔ ลื่นชัก	จำนวน ๓	หลัง	ใช้งานได้
๒๒. ตู้เก็บเอกสาร ๓ ลื่นชัก	จำนวน ๒	หลัง	ใช้งานได้
๒๓. ตู้เก็บเอกสาร ๑๐ ลื่นชัก	จำนวน ๒	หลัง	ใช้งานได้
๒๔. เครื่องพิมพ์ดีดภาษาไทย	จำนวน ๒	เครื่อง	ชำรุด
๒๕. เก้าอี้ระดับ ๑๐ - ๑๑	จำนวน ๑	ตัว	ใช้งานได้
๒๖. เก้าอี้ระดับ ๗ - ๙	จำนวน ๒	ตัว	ใช้งานได้
๒๗. เก้าอี้ห้องประชุม(หนังสือดำ)	จำนวน ๗๘	ตัว	ใช้งานได้บางส่วน
๒๘. เก้าอี้ห้องประชุม	จำนวน ๒๐	ตัว	ใช้งานได้
๒๙. โต๊ะเขียนแบบพร้อมเก้าอี้	จำนวน ๑	ชุด	ชำรุด
๓๐. ตู้นิรภัย	จำนวน ๑	หลัง	ใช้งานได้
๓๑. เทปวัดระยะ	จำนวน ๒	ม้วน	ใช้งานได้
๓๒. เครื่องตัดหญ้า	จำนวน ๕	เครื่อง	ใช้งานได้บางส่วน
๓๓. เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโต๊ะและเก้าอี้	จำนวน ๑๒	ชุด	ใช้งานได้

๓๕. เครื่องถ่ายเอกสาร	จำนวน ๒	เครื่อง	ใช้งานได้
๓๖. เครื่องพ่นหมอกควัน	จำนวน ๓	เครื่อง	ใช้งานได้บางส่วน
๓๗. ตู้เก็บเอกสาร	จำนวน ๒	บาน	ใช้งานได้
๓๘. โต๊ะอเนกประสงค์แบบพับเก็บได้	จำนวน ๔	หลัง	ใช้งานได้
๓๙. พัดลมโคมคริตติผนัง	จำนวน ๑๗	เครื่อง	ใช้งานได้
๔๐. กล้องระดับขนาดกำลังขยาย ๒๕ เท่า	จำนวน ๑	ตัว	ใช้งานได้
๔๑. กล้องถ่ายรูปอัตโนมัติ	จำนวน ๑	ตัว	ใช้งานได้
๔๒. เครื่องโทรเลข(บริจาค)	จำนวน ๑	เครื่อง	ใช้งานได้
๔๓. คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์	จำนวน ๑	เครื่อง	ใช้งานได้
๔๔. คอมพิวเตอร์เน็ตตาบล(ถ่ายโอน)	จำนวน ๑๘	เครื่อง	ใช้งานได้
๔๕. โต๊ะคอมพิวเตอร์	จำนวน ๑	เครื่อง	ใช้งานได้
๔๖. แก้ว BSB	จำนวน ๑๖	ตัว	ใช้งานได้บางส่วน
๔๗. ตู้เอกสาร ๓ ลื่นชัก	จำนวน ๒	ตัว	ใช้งานได้
๔๘. ตู้เอกสาร ๒ บานเปิด	จำนวน ๙	ใบ	ใช้งานได้
๔๙. อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๑๖	ใบ	ใช้งานได้
๕๐. ห้องน้ำสาธารณะ	จำนวน ๕	หลัง	ใช้งานได้
๕๑. ป้อมตำรวจชุมชน	จำนวน ๒	หลัง	ใช้งานได้
๕๒. อาคารที่ทำการ อบต. กู่ทอง	จำนวน ๑	หลัง	ใช้งานได้
๕๓. อาคารสำนักงานกองช่าง	จำนวน ๑	หลัง	ใช้งานได้
๕๔. ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์	จำนวน ๑	หลัง	ใช้งานได้
๕๕. อาคารหอประชุมเอนกประสงค์	จำนวน ๑	หลัง	ใช้งานได้
๕๖. รถดับเพลิง ขนาดบรรทุก ๖ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้
๕๗. รถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย ขนาดบรรทุก ๖ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้
๕๘. รถบรรทุกขยะแบบเปิดข้าง ขนาดบรรทุก ๖ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้
๕๙. รถบรรทุกขยะแบบเปิดข้าง ขนาดบรรทุก ๔ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้
๖๐. รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ขนาดบรรทุก ๔ ล้อ	จำนวน ๒	คัน	ใช้งานได้
๖๑. รถยนต์กู้ชีพฉุกเฉิน(EMSX ขนาดบรรทุก ๔ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้
๖๒. รถสามล้อเครื่อง (กระบะเปิดข้าง) ขนาดบรรทุก ๔ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้
๖๓. เครื่องล้างอัดฉีดรถยนต์	จำนวน ๑	เครื่อง	ชำรุด
๖๔. ตู้เชื่อม	จำนวน ๒	เครื่อง	ใช้งานได้บางส่วน
๖๕. อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๑	หลัง	ก่อสร้างแล้วเสร็จ
๖๖. เครื่องปรับอากาศสำนักงาน	จำนวน ๒	เครื่อง	ใช้งานได้
๖๗. รถมอเตอร์ไซด์ส่วนบุคคล ขนาดบรรทุก ๔ ล้อ	จำนวน ๑	คัน	ใช้งานได้

• ข้อมูลตรวจสอบจากฝ่ายพัสดุ อบต.กู่ทอง



## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

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

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi - Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 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 (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

### 3.3 กระบวนการประเมินผล

#### 3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

#### 3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

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

#### 3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตอบแบบสอบถาม

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

### 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 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### 3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะนิง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 408 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านจัดเก็บรายได้
- 2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) ด้านการศึกษาของ อปท.
- 4) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

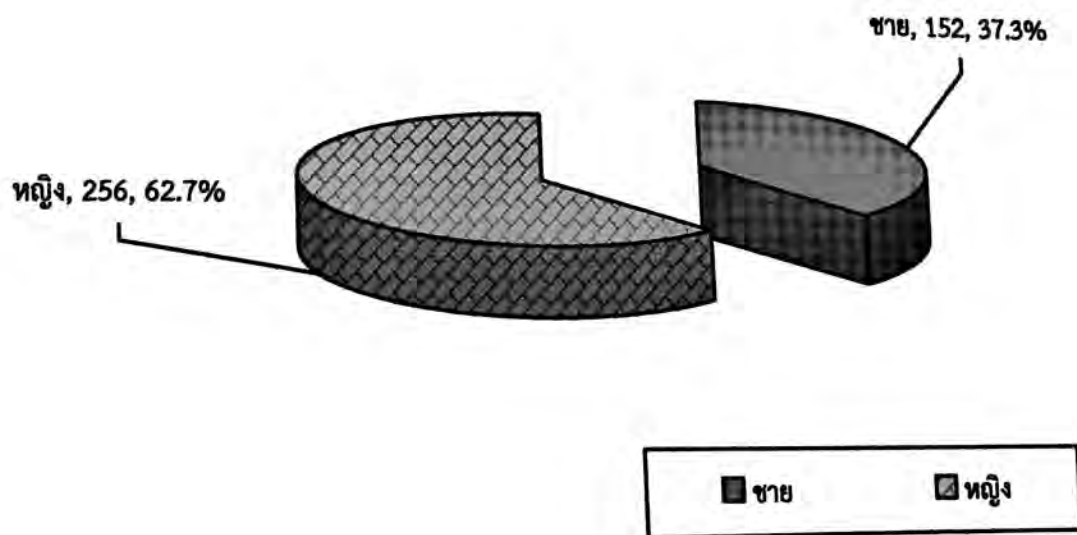
- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษาของ อปท.
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	152	37.30
เพศหญิง	256	62.70
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลกุ้งทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 408 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.30



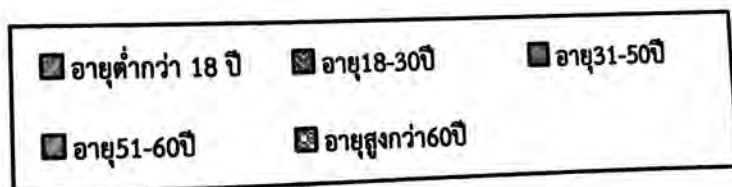
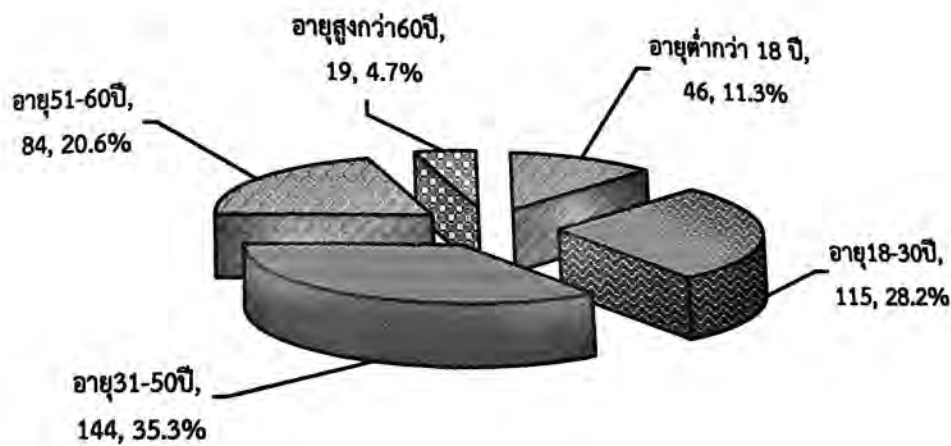
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	46	11.30
อายุ 18 - 30 ปี	115	28.20
อายุ 31 - 50 ปี	144	35.30
อายุ 51 - 60 ปี	84	20.60
อายุสูงกว่า 60 ปี	19	4.70
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลภูทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 408 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมา คือ อายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 และต่ำสุด คืออายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.70



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

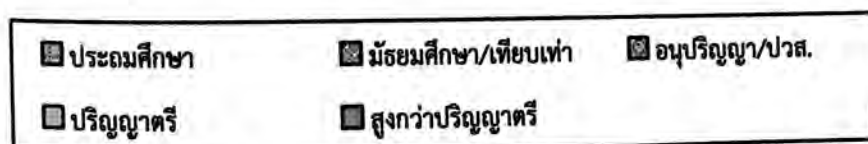
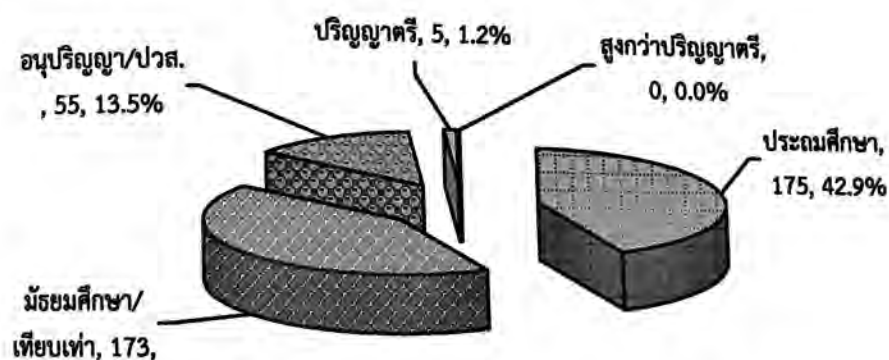


### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	175	42.90
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	173	42.40
อนุปริญญา/ปวส.	55	13.50
ปริญญาตรี	5	1.20
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>408</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคู์ทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 408 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 42.40 และต่ำสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.20

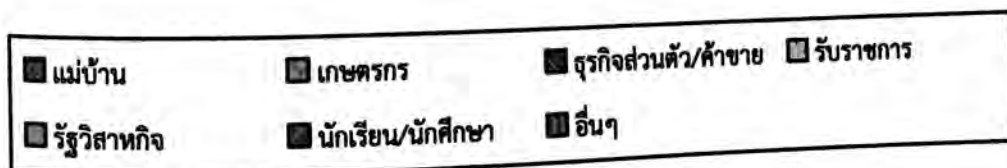
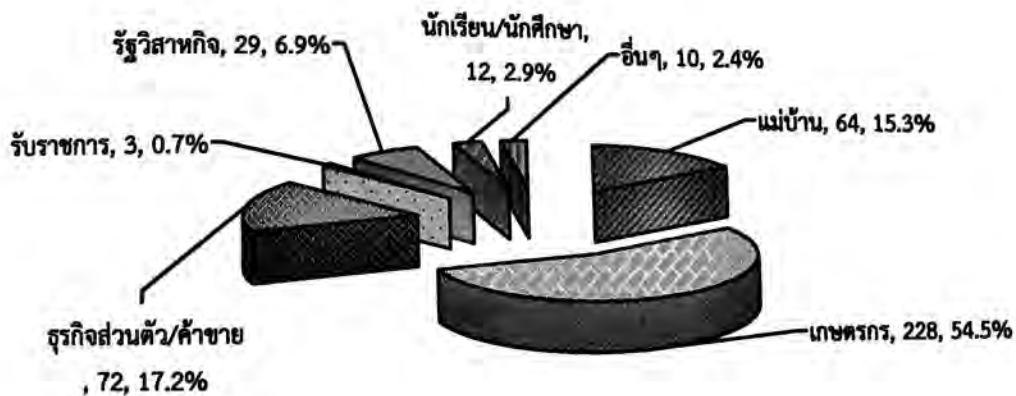


ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	64	15.70
เกษตรกร	228	55.90
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	72	17.60
รับราชการ	3	0.70
รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.10
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	12	2.90
<b>รวม</b>	<b>408</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 408 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.90 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.60 และต่ำสุด คือ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 0.70



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	96.40	4.82	.60	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	95.60	4.78	.64	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	96.00	4.80	.71	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>96.00</b>	<b>4.80</b>	<b>.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.40$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.60$ )

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.60	4.78	.63	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	95.40	4.77	.67	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	96.40	4.82	.68	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.60</b>	<b>4.78</b>	<b>.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.38$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.68$ )



ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.00	4.75	.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.20	4.76	.61	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	.70	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.40	4.82	.68	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.40</b>	<b>4.77</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.68$ )

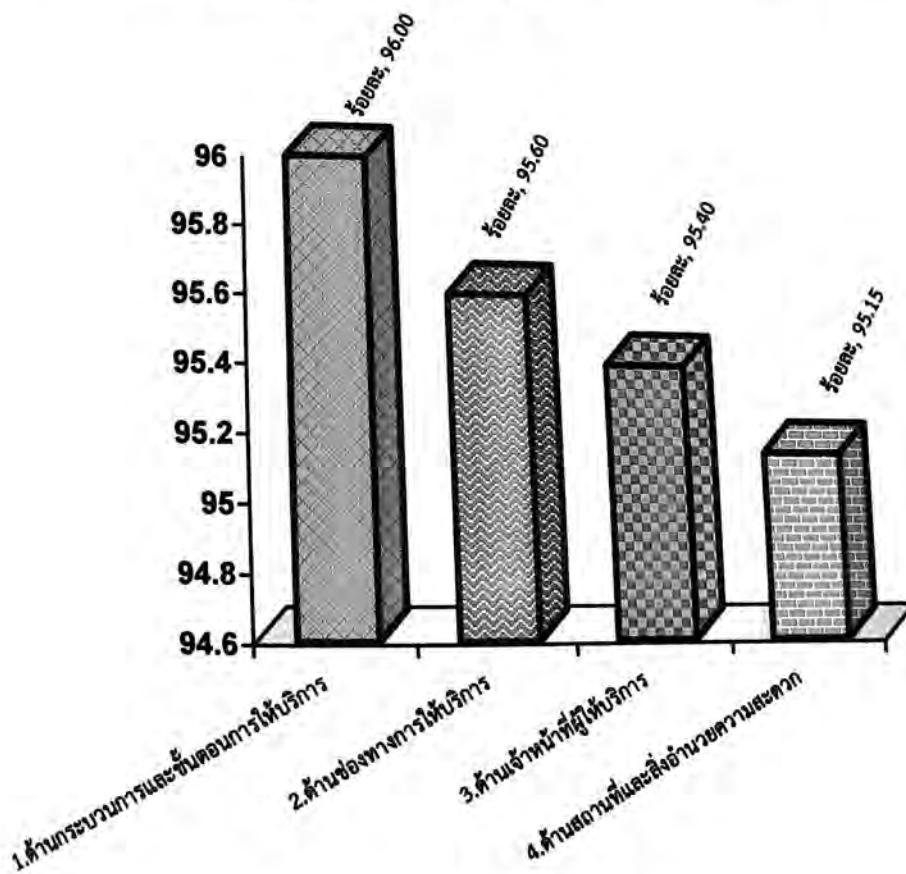
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.20	4.76	.65	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.58	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	94.80	4.74	.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.15</b>	<b>4.76</b>	<b>.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน  
 ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตาม  
 ด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม  
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.65$ )

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	96.00	4.80	.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.40	4.77	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.54	4.78	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.40$ )



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	97.00	4.85	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.60	4.73	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	94.40	4.72	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	94.00	4.70	.75	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.00</b>	<b>4.75</b>	<b>.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.42$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{x}=4.85, S.D.=.66$ )



ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.00	4.75	.12	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	97.00	4.85	.23	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	93.00	4.65	.27	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.8	.32	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.25</b>	<b>4.76</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{x}=4.85, S.D.=.23$ )

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.00	4.80	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	94.00	4.70	.62	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.15</b>	<b>4.76</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.65$ )

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.20	4.76	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.00	4.80	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	93.00	4.65	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.15</b>	<b>4.76</b>	<b>.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.58$ )

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้ง 4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.00	4.75	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.25	4.76	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.15	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.=.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.=.35)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.00	4.75	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.25	4.76	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.15	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76,$   
S.D.=.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
เฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ )



ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านด้านพัฒนาชุมชน  
และสวัสดิการสังคม ทั้ง 4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.00	4.75	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.25	4.76	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.15	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76,$   
S.D.=.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ )

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษาของ อปท.

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.20	4.76	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.00	4.70	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.34	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.75</b>	<b>4.74</b>	<b>.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ( $\bar{x} = 4.74$  S.D.=.22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D.=.34)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	93.60	4.68	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.60	4.78	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.05</b>	<b>4.75</b>	<b>.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.39$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.60$ )

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.40	4.77	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.80	4.74	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.20</b>	<b>4.76</b>	<b>.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.22$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.32$ )

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.80	4.74	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.40	4.77	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.05</b>	<b>4.75</b>	<b>.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

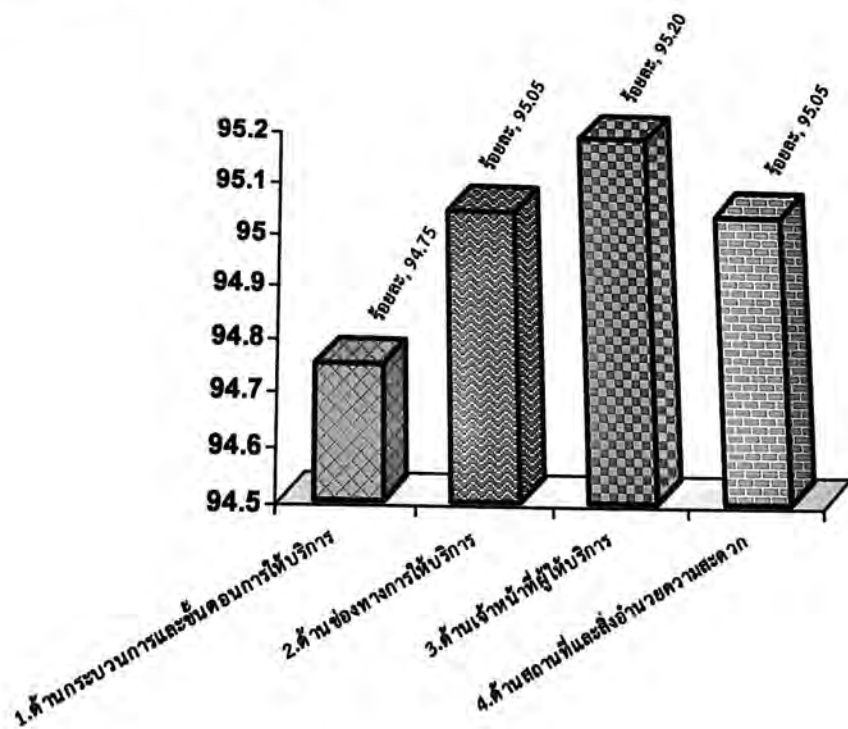
จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน  
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.25$ ) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสม  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.35$ )



ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการศึกษาของ อปท. ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	94.75	4.74	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.20	4.76	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.05	4.75	.25	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.01</b>	<b>4.75</b>	<b>.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษาของ อปท. ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.22$ )



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษาของ อปท. ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.40	4.82	.63	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.60	4.78	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	96.00	4.80	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.75	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.85</b>	<b>4.79</b>	<b>.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.42$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.63$ )

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.40	4.77	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.60	4.78	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.30</b>	<b>4.77</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.63$ )

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	.62	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.25</b>	<b>4.76</b>	<b>.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.59$ )

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.00	4.80	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	94.80	4.74	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.40	4.72	.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.05</b>	<b>4.75</b>	<b>.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

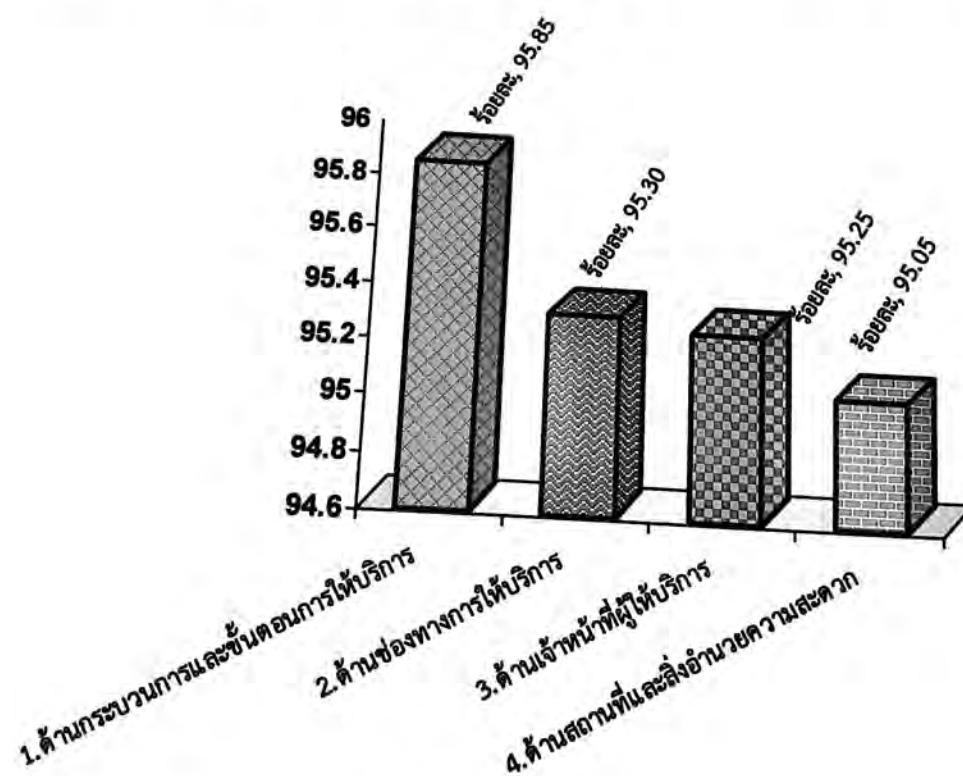
จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.67$ )



ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.85	4.79	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.30	4.77	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.25	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.05	4.75	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.36	4.77	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.42$ )



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คูทอง

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูทอง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านจัดเก็บรายได้	95.54	4.78	0.29	มากที่สุด
2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.13	4.76	0.19	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษาของ อปท.	95.01	4.75	0.3	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	95.36	4.77	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.77	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) และงานบริการด้านด้านการศึกษาของ อปท. มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ )

## บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะลา จังหวัดนราธิวาส ผลงานที่ปรากฏ 4 งาน ดังนี้

- 1) ด้านจัดเก็บรายได้
- 2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) ด้านการศึกษาของ อบต.
- 4) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะลา จังหวัดนราธิวาส โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะลา จังหวัดนราธิวาส ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.77, S.D. = .28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งานด้าน พบว่าด้านจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.19$ ) และด้านการศึกษาของ อบต.มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะลา จังหวัดนราธิวาส มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.26 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

ผลงาน 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการศึกษาของ อปท. กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุ๋ทอง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีงานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่



## 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

### 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง หลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องรื้อทำใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง และเพิ่มท่อระบายภายในหมู่บ้าน

### 2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในตำบลทุ่งทอง กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในตำบลและมีการส่งเสริมอบรบการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านตำบลทุ่งทอง

### 2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้เด็กๆ มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้น และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆ ศูนย์ฯ

### 2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลทุ่งทอง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบลและหมู่บ้านตำบลทุ่งทอง

### 2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในตำบลทุ่งทอง

## 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบประมาณซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ตามขอขอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซมและไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง รับผิดชอบ



3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คู่ทอง ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและ  
แนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง  
และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง  
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน  
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด  
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :  
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล  
ตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาห้าปี (2561-2565). องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอเขียงยืน, จังหวัด  
มหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด  
(มหาชน) สาขามาดาทุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย  
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2<sup>nd</sup> Ed. New York : Harper and  
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564

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

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

ครงการที่ 1 : งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

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



โครงการที่ 2 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

โครงการที่ 3 : งานบริการด้านการศึกษาของ อปท.

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

โครงการที่ 4 : งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	—	—	—	—	—
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....