



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2566

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-72543-9

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่.....2566 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,872 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.77 แยกเป็น (1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.07 (2) ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.81 (3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.88 (4) ด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.82 (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.41 (6) ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.65 เอกสารหน้าถึงหน้า.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะ คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 6 งาน (1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (4) ด้านรายได้หรือภาษี (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.40$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 6 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{x}=4.80, S.D.=0.44$) รองลงมาคือ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.34$) ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.47$) ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.35$) ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.47$) และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77, S.D.=0.32$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลนาดี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาดี ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับ เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

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

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กันยายน 2566

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 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.8 ขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนาดี

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.8 การนำเสนอข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	38
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	44
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	49
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	54
ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	60
ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)	65
ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ เทศบาลตำบลนาดี	70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	34
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	35
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	37
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	38
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	39
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	40
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	41
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน	42
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	44
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	45
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	47
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	49
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	50
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	52
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	53
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	58
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 27	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 28	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 29	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4 ด้าน	64
ตารางที่ 30	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	65
ตารางที่ 31	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	66
ตารางที่ 32	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
ตารางที่ 33	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	68
ตารางที่ 34	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ทั้ง 4 ด้าน	69
ตารางที่ 35	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลนาดี	70

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	34
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	35
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	36
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	37
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน	43
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	48
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	53
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	59
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ ทั้ง 4 ด้าน	64
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ทั้ง 4 ด้าน	69
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอัตราระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2543กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้านคือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถของ

องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1)ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2)ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3)ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4)ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5)ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ6)ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น,2546)

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

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิด

ความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 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

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด5และหมวด7ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้

กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการท้ง 4 มิติ คือ มิติที่1ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,2546)

เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนาดี จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลนาดี ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 งานด้าน ของเทศบาลตำบลนาดี ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาดี รวม 6 งาน ที่ต้องการประเมินคือ

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. งานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ของพนักงานเทศบาลตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 6 งาน ดังนี้

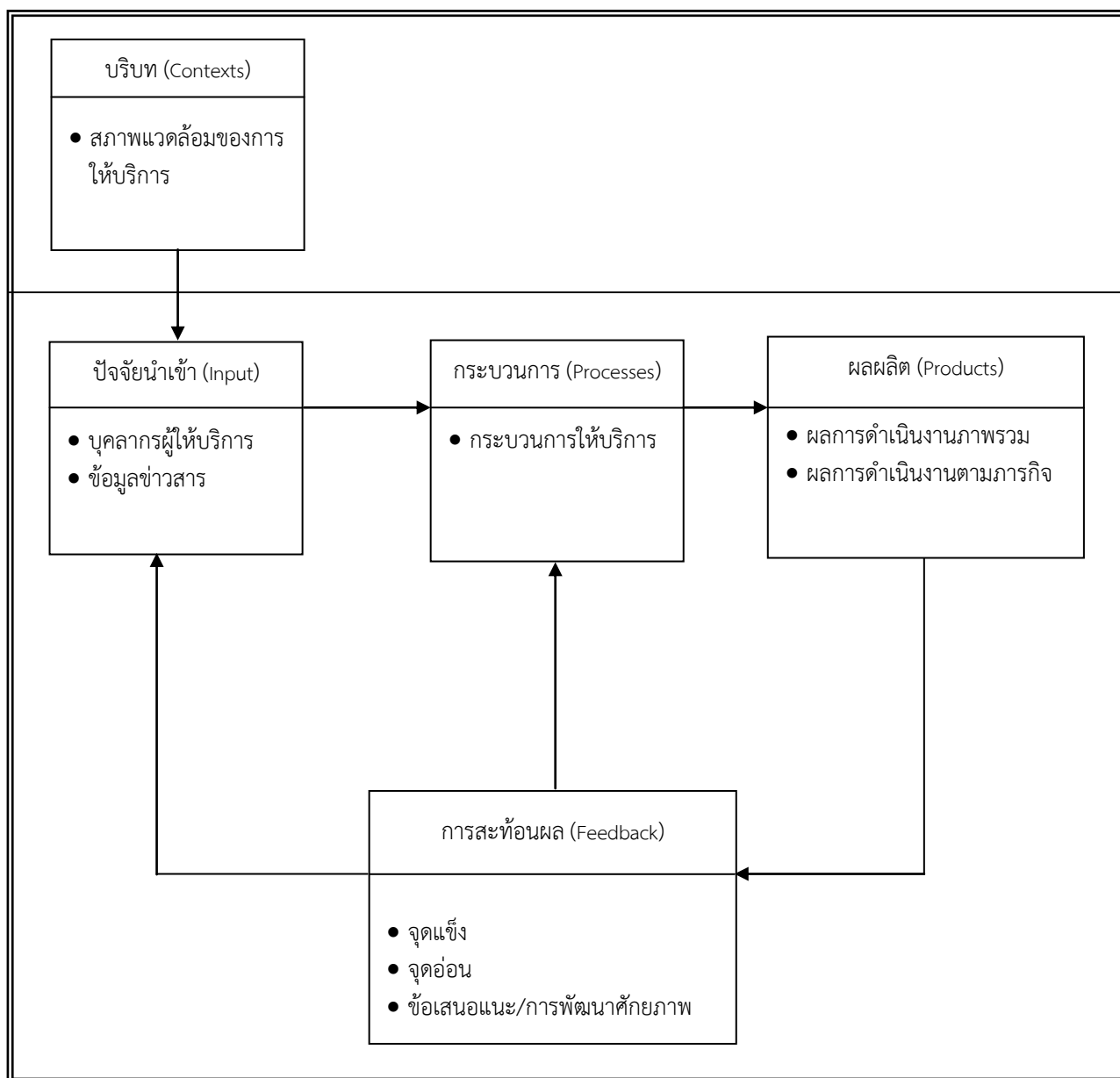
- (1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (2) ด้านการศึกษา
- (3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) ด้านรายได้หรือภาษี
- (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,872 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2566
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนาดี
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี 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 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาดี ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบล
5. “ เทศบาลตำบลนาดี ” หมายถึง เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา
8. ขั้นตอนการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา
9. ประโยชน์ของการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา
10. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนาดี

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสโตร์ฟฟ์ (Mangelsdorff.1978:86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman.1973:333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

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

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้นำมาแสดงให้เห็นว่า 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 ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้านการพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลักได้แก่การจัดการวางแผนงานที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

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

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภคเป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ 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 มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบอบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผูกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชนสำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

2.6 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนา เป็นการแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการพัฒนาในอนาคต โดยแผนดังกล่าวสอดคล้องกับแผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น

2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

- 1) เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรการบริหารงานของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของประชาชนในภาพรวมและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่อย่างแท้จริง
- 3) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาในระยะกลางและเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีและเป็นกรอบแนวทางในการคาดการณ์หรือมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
- 4) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นภายในจังหวัดระหว่างเทศบาลตำบลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากร พัฒนาคุณภาพ สาธารณูปโภค และการบริหารจัดการที่ดี

6) เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลแผนพัฒนาจังหวัด และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น

2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 ได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประชุมชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผน แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น จัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาของแต่ละประเภทได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนการจัดทำแผน

ทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาว่าควรปรับปรุง แก้ไขหรือคงไว้ในประเด็นใดเพื่อจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนา

1.) การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

2.) การรวบรวมปัญหาสำคัญของท้องถิ่น

เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหา และจะต้องนำแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น

ในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วยกิจกรรม 2 กิจกรรม คือ

1.) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การพัฒนาท้องถิ่น

ซึ่งเป็นถ้อยแถลงที่ระบุถึงสภาพการณ์ในอนาคตอันเป็น “จุดหมาย” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

2.) การกำหนดภารกิจหลัก หรือพันธกิจ (Mission) ในการพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดสิ่งที่ท้องถิ่นจะต้องทำ โดยจะเกิดขึ้นหลังจากที่ทราบว่าจะต้องทำอะไร และเป็นอะไรในอนาคต ดังนั้น พันธกิจ จึงเป็นถ้อยแถลงที่แสดงถึงลักษณะหรือขอบข่ายในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวกับลักษณะการบริหารและการจัดการบริหารสาธารณะ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรหรือภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอ

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป็นการกำหนดขอบเขตหรือประเภทของกิจกรรมที่ควรค่าแก่การดำเนินงานทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดผลสำเร็จที่ต้องการ โดยดำเนินการหลังจากที่ทราบภารกิจหลักที่ท้องถิ่นจะต้องทำแล้ว ซึ่งวัตถุประสงค์จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ วัตถุประสงค์โดยรวมของท้องถิ่น และวัตถุประสงค์เฉพาะส่วนหรือเฉพาะเรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ขั้นตอนนี้จะสามารถจัดทำได้เมื่อได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจหลัก วัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยอาศัยพื้นฐานการวิเคราะห์ SWOT ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงเป็นการแสดงแนวคิดหรือวิธีการที่ท้องถิ่นจะไปถึงจุดหมายที่ต้องการได้อย่างไร

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดปริมาณหรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุในแต่ละแนวทางการพัฒนา โดยมีเงื่อนไขเรื่องเวลาที่ต้องการทำ ปริมาณที่ต้องการ คุณภาพ สถานที่ ความเป็นไปได้ ซึ่งจะสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จเพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผนได้

ขั้นตอนที่ 9 การอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1-8 มาจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อพิจารณาและปรับปรุง ก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่ออนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

เพื่อที่เทศบาลตำบลนาดี จะได้มีกรอบในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนา ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาห้าปี ให้มุ่งสู่สถานการณ์อันพึงประสงค์ได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บังเกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เทศบาลตำบลนาดี มีความเจริญก้าวหน้าดังต่อไปนี้

- 1) ท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน
- 2) ท้องถิ่นสามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ผู้บริหารบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) แนวทางพัฒนาเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ

และเอกชน และมีชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนา

5) สามารถกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาได้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนาดี เป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาคม เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาที่ทำให้การดำรงชีวิตของประชาชนมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้จะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกๆ ฝ่าย ในการที่จะนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างมีระบบ

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนาดี

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนาดีเดิมขึ้นการปกครองกับตำบลเก่ากลอย อำเภอากลาง ต่อมาแยกออกมาตั้งเป็นตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา ประกอบกับรัฐบาลในสมัยนั้นมึนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองลงสู่ประชาชนให้มากขึ้น จึงพิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่เดิมเสียใหม่ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

โดยให้มี การยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต่อมาได้จัดตั้งเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี” ตาม ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 5 เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ในลำดับที่ (1977)

เดิมตั้งอยู่ข้างสถานีอนามัยบ้านค่ายสว่าง ตำบลนาดี ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2546 ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ปัจจุบัน และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลนาดี เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

เทศบาลตำบลนาดี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสุวรรณคูหา ระยะทาง 11 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู ระยะทาง 55 กิโลเมตร ตั้งอยู่พิกักระหว่างเส้นรุ้งที่ 17° 24' 16" ถึง 13° 31' 16" เหนือ และเส้นแวงที่ 102° 10' 34" ถึง 102° 18' 41" ตะวันออก โดยมีอาณาเขตติดต่อกับดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ เขตตำบลกุดผึ้ง อำเภอสุวรรณคูหา
(ที่พิกัด 17° 31' 16.18" เหนือ 102° 16' 43.71" ตะวันออก)	
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ เขตเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา
(ที่พิกัด 17° 28' 38.86" เหนือ 102° 18' 41.33" ตะวันออก)	
ทิศใต้	ติดต่อกับ เขตตำบลดงสวรรค์ อำเภอากลาง
(ที่พิกัด 17° 25' 15.83" เหนือ 102° 16' 09.16" ตะวันออก)	
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ เขตตำบลบ้านโคก อำเภอสุวรรณคูหา
(ที่พิกัด 17° 30' 14.17" เหนือ 102° 10' 34.46" ตะวันออก)	

เนื้อที่ เทศบาลตำบลนาดี มีเนื้อที่ประมาณ 74.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 46,562.5 ไร่

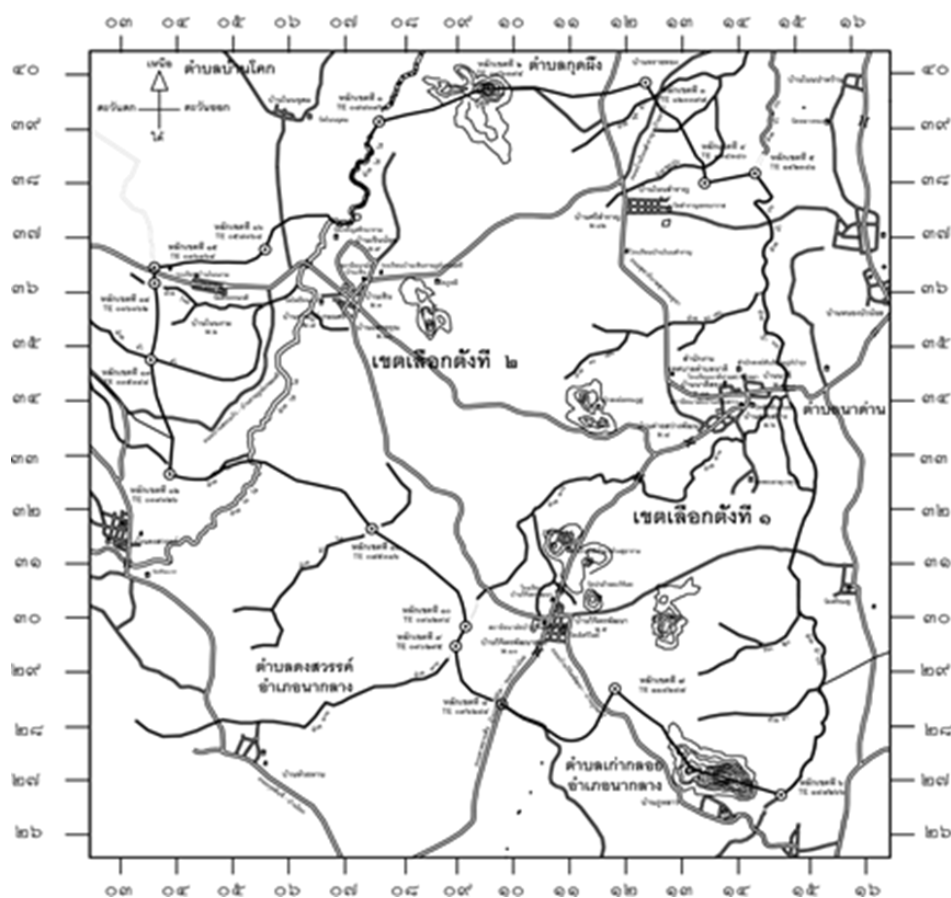
จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนาดี มีทั้งหมดจำนวน 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านนาดี, หมู่ที่ 2 บ้านโนนงาม, หมู่ที่ 3 บ้านเงิน, หมู่ที่ 4 บ้านโนนสำราญ, หมู่ที่ 5 บ้านวิจิตรพัฒนา, หมู่ที่ 6 บ้านค่ายสว่าง, หมู่ที่ 7 บ้านราษฎร์เกษมศรี, หมู่ที่ 8 บ้านค่ายสว่างพัฒนา, หมู่ที่ 9 บ้านเงินน้อย, หมู่ที่ 10 บ้านวิจิตรพัฒนาสอง, หมู่ที่ 11 บ้านนาดีสอง, หมู่ที่ 12 บ้านศรีสำราญ, หมู่ 13 บ้านแสงอรุณ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง สลับกับที่ลุ่มและเนินเขาขนาดเล็ก ลักษณะพื้นที่ลาดเอียงจากทางด้านทิศใต้ไปทางด้านทิศเหนือมีแม่น้ำ ลำคลองสายเล็ก ๆ จำนวน 7 สายไหลผ่านพื้นที่จากเขตอำเภอนากลาง ไปทางอำเภอสวรรคคูหา มีพื้นที่ป่าไม้ชุมชนตามพื้นที่เนินเขารวมประมาณ 2,197 ไร่ เป็นพื้นที่การเกษตรประมาณ 26,984 ไร่ และเป็นพื้นที่แหล่งน้ำ ที่สาธารณะประโยชน์อื่น ๆ และพื้นที่อาศัยของประชาชน ประมาณ 17,38.5 ไร่

แผนที่แนวเขตเทศบาลตำบลนาดี

มาตราส่วน ๑ : ๕๐,๐๐๐



1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศในตำบลนาดี แบ่งออกเป็น 3 ฤดู เช่นเดียวกับอำเภอและจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับ มรสุม

ที่พัดผ่านประจำปี จัดอยู่ในประเภทภูมิอากาศแบบพื้นเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ จะมีฝนตกเฉพาะในฤดูฝน สลับกับช่วงแห้งแล้งในฤดูหนาวและฤดูร้อน

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะและสมบัติดินส่วนมากในพื้นที่ตำบลนาดี คือ ชุดดินแก่งคอย Series Kak กลุ่มชุดดิน ที่ 48 การจำแนกดิน(USDA) Loamy-skeletal,mixed, active, isohyperthermic Ultic Haplustalfs โดยมีรายละเอียด สภาพพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบถึงเนินเขา มีความลาดชัน 1-35 % ภูมิสัณฐาน : ลานตะพัก เชิงเขา เนินเขา หรือบริเวณพื้นที่เหลือค้ำจากการกัดกร่อน วัตถุต้นกำเนิดดิน: การผุพังสลายตัวอยู่กับที่ และ/หรือ เคลื่อนย้ายมาเป็นระยะทางไมไกลนักของหินอัคนีพวกหินแอน ดีไซต์ ไรโอไลต์ หรือทัฟฟ์ การระบายน้ำ : ดี การซึมผ่านได้ของน้ำ : ปานกลางถึงดี การไหลบ่าของ น้ำบนผิวดิน : ปานกลาง ลักษณะสมบัติของดิน : เป็นดินต้นถึงชั้นเศษหินหนาแน่นของพวกหินอัคนี ดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแบ่งปนเศษหินเล็กน้อย สีน้ำตาลถึงน้ำตาลเข้มหรือ น้ำตาลปนเทาปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกลาง (pH 6.0-7.0) ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวหรือ ดินร่วนเหนียวปนทรายแบ่งปนเศษหินมาก สีน้ำตาล น้ำตาลอ่อน ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรด เล็กน้อย (pH 5.5-6.5) และพบชั้นวัตถุต้นกำเนิดดินของหินอัคนีพวกแอนดีไซต์ ไรโอไลต์ทัฟฟ์ ภายใน ความลึก 100 ซม. ข้อจำกัด : เป็นดินต้น พื้นที่ที่มีความลาดชัน หน้าดินเกิดชะล้างพังทลายได้ง่าย ข้อเสนอแนะ : บริเวณที่มีความลาดชันไม่มากและดินไม่ตื้นมาก อาจใช้ปลูกพืชไร่ได้ แต่ต้องรบกวนดิน น้อยที่สุดพร้อมทั้งจัดทำระบบอนุรักษ์ดินและน้ำที่เหมาะสม เพิ่มความอุดมสมบูรณ์แก่ดินและเพิ่ม ผลผลิตพืชโดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์ร่วมกับปุ๋ยเคมี พื้นที่ลาดชันสูงควรคงสภาพเป็นตามธรรมชาติหรือมีการ ฟื้นฟูสภาพป่า

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- 1) ลำน้ำ ลำห้วย 7 สาย
- 2) บึง หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1) ฝาย 9 แห่ง
- 2) บ่อโยก 55 แห่ง
- 3) อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง
- 4) สระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ 14 แห่ง
- 5) สระน้ำสาธารณะขนาดเล็ก 13 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (ป่าชุมชนที่มีอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาดี) มีเนื้อที่โดยประมาณ 2,196 – 3 - 36 ไร่ เป็นป่าเต็งสลับกับป่าเบญจพรรณ ลักษณะเป็นป่าโปร่งมีต้นไม้ขนาดเล็ก และขนาดกลางไม้เด่นอันเป็นไม้ดัดขึ้นประกอบด้วยไม้ในวงศ์ยาง ฤดูแล้งจะผลัดใบ ป่าเต็งรัง มีถิ่นกระจายโดยกว้าง ๆ ซ้อนทับกันอยู่กับป่าเบญจพรรณ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลนาดี แบ่งเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งเขตละ 6 คนรวมจำนวนทั้งสิ้น 12 คน และมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งจำนวน 1 คน ซึ่งการเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีนั้นใช้เขตการเลือกตั้งเพียง 1 เขต คือ พื้นที่ตำบลนาดีทั้ง 13 หมู่บ้าน อ้างอิงข้อมูล จากการเลือกตั้งครั้งล่าสุดในวันที่ 28 มีนาคม 2564 ที่ผ่านมา

2.1 เขตการปกครอง ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนาดี มีทั้งหมดจำนวน 13 หมู่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้ง มีจำนวน 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลนาดี ที่จะมีการเลือกตั้ง 6 คน พื้นที่ที่อยู่ในเขตเลือกตั้ง ได้แก่

- | | |
|------------------------|-------------------------------------|
| (1) บ้านนาดี | หมู่ที่ 1 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (2) บ้านวิจิตรพัฒนา | หมู่ที่ 5 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (3) บ้านค่ายสว่าง | หมู่ที่ 6 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (4) บ้านค่ายสว่างพัฒนา | หมู่ที่ 8 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (5) บ้านวิจิตรพัฒนาสอง | หมู่ที่ 10 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (6) บ้านนาดีสอง | หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |

เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลนาดี ที่จะมีการเลือกตั้ง 6 คน พื้นที่ที่อยู่ในเขตเลือกตั้ง ได้แก่

- | | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| (1) บ้านโนนงาม | หมู่ที่ 2 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (2) บ้านเขิน | หมู่ที่ 3 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (3) บ้านโนนสำราญ | หมู่ที่ 4 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (4) บ้านราษฎร์เกษมศรี | หมู่ที่ 7 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (5) บ้านเขินน้อย | หมู่ที่ 9 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (6) บ้านศรีสำราญ | หมู่ที่ 12 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (7) บ้านแสงอรุณ | หมู่ที่ 13 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |

ลักษณะทางการเมืองการบริหาร

ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลนาดี ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------|------------|-----------------------|
| (1) นายถาชัย | สาจันทร์ | นายกเทศมนตรี |
| (2) นายบุญเวิน | จำวิเศษ | รองนายกเทศมนตรี |
| (3) นายสมพร | ทุมวรรณ | รองนายกเทศมนตรี |
| (4) นายอุดม | ศิริทองสุข | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี |
| (5) นายกิตติพิพัฒน์ | สิมมา | เลขานุการนายกเทศมนตรี |

ฝ่ายนิติบัญญัติเทศบาลตำบลนาดี แบ่งเป็น 2 เขต เขตละ 6 คน รวม 12 คน ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------|-------------|------------------------------------|
| (1) นายศานติสุข | แขนง | ประธานสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล |
| เขตที่ 1 | | |
| (2) นายอำนาจ | สุวรรณสนธิ์ | รองประธานสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล |
| เขตที่ 2 | | |
| (3) นางลำดวน | อินทอง | เลขานุการสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล |
| เขตที่ 1 | | |
| (4) นางรจนา | สิงห์โต | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (5) นางบัวรัก | กุลเสนา | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (6) นายวิชัย | แดงนา | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (7) นายศุภชัย | แก้วเสนา | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (8) นายสิทธิชัย | พรรคพิง | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (9) นายดวงจันทร์ | แสนสวาท | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (10) นายวิรัตน์ | สอนประเทศ | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (11) นางฉวีวรรณ | มะโรงมีด | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (12) นายเดชชัยยา | ประกอบแสง | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลจำนวนประชากร ตำบลนาดี มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,026 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 10,872 คน

ตารางข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลนาดี ปี พ.ศ.2560-2565

รายการ	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ประชากรชาย (คน)	5,419	5,419	5,425	5,432	5,437	5,412
ประชากรหญิง (คน)	5,388	5,389	5,412	5,442	5,454	5,460
รวมประชากร (คน)	10,807	10,808	10,837	10,874	10,891	10,872

ตารางประชากรในเขตเทศบาลตำบลนาดี ณ กันยายน 2565 แยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวมทั้งหมด (คน)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	
1	นาดี	447	405	852
2	โนนงาม	523	550	1,073
3	เขิน	540	521	1,061
4	โนนสำราญ	448	453	901
5	วิจิตรพัฒนา	414	451	865
6	ค่ายสว่าง	475	557	1,032
7	ราษฎร์เกษมศรี	393	386	779
8	ค่ายสว่างพัฒนา	521	569	1,090
9	เขินน้อย	196	164	360
10	วิจิตรพัฒนาสอง	371	380	751
11	นาดีสอง	353	289	642
12	ศรีสำราญ	333	352	685
13	แสงอรุณ	398	383	781
รวม 13 หมู่บ้าน		5,412	5,460	10,872

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง
 1. โรงเรียนบ้านโนนงาม
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 4 แห่ง (โรงเรียนขยายโอกาส)
 1. โรงเรียนบ้านนาดีค่ายสว่างวิทยา
 2. โรงเรียนบ้านวิจิตรพัฒนา
 3. โรงเรียนบ้านโนนสำราญ
 4. โรงเรียนบ้านเขินราษฎร์เกษมศรี
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง
 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนงาม
 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนสำราญ
 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวิจิตรพัฒนา
 4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านค่ายสว่าง
 5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนเขินราษฎร์เกษมศรีวัดโพธิ์ทอง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 13 แห่ง
- ศูนย์เรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/ หมู่บ้าน 3 แห่ง
 - 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลค่ายสว่าง
 - 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขิน
 - 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวิจิตรพัฒนา

4.3 อาชญากรรมในพื้นที่ตำบลนาดี

จากสถิติการเกิดคดีในเขตพื้นที่ตำบลนาดี ซึ่งพอสรุปจำแนก ประเภทการเกิดอาชญากรรมได้ ดังนี้

- 1) ความผิดเกี่ยวกับการพนัน
- 2) ความผิดเกี่ยวกับการเสพยาเสพติดและการซื้อขายยาเสพติด
- 3) ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์
- 4) ความผิดเกี่ยวกับการละเมิดต่อชีวิต และร่างกาย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

- ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน 17 สาย

- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน 90% ของพื้นที่ทั้งหมด
- ถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้านตำบล 8 สาย

5.2 การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)

- อัตราหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง 100%
- อัตราจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 99%

5.3 การประปา

ข้อมูลประปาหมู่บ้าน ทั้งหมด 13 หมู่บ้าน

- หมู่ที่ 1	ประปา จำนวน 4	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 178	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 2	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 288	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 3	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 275	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 4	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 72	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 5	ประปา จำนวน 3	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 289	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 6	ประปา จำนวน 4	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 276	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 7	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 218	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 8	ประปา จำนวน 3	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 170	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 9	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 90	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 10	ประปา จำนวน 1	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 185	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 11	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 151	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 12	ประปา จำนวน 2	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 126	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 13	ประปา จำนวน 3	แห่ง	ผู้ใช้น้ำ 195	ครัวเรือน

5.4 โทรศัพท์

- โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง
- โทรศัพท์เคลื่อนที่มีสัญญาณใช้ได้ครบทั้ง 13 หมู่บ้าน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- การไปรษณีย์จุดย่อย 1 แห่ง (บ้านค่ายสว่างพัฒนา)
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 1 แห่ง (ศูนย์วิทยุสื่อสาร)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร อาชีพประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม คือ ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ผลิตถักรวม และรับจ้าง โดยข้อมูลการปลูกพืชในพื้นที่ตำบลนาดี ดังนี้ ข้าว , ยางพารา , มันสำปะหลัง , อ้อย , ปาล์มน้ำมัน , ทุเรียน และพืชอื่น ๆ

6.2 การประมง การประมงประชากรตำบลนาดียังไม่มีการทำประมงเป็นอาชีพ เพียงแต่มีการเลี้ยงปลาไว้บริโภคเท่านั้น

6.3 การปลูกสัตว์ การเลี้ยงสัตว์นั้นว่า เป็นอาชีพที่ด้อยอย่างหนึ่งของเกษตรกร สามารถเลี้ยงเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นอาชีพหลัก หรือเลี้ยงจำนวนไม่มาก เพื่อเป็นอาชีพเสริมก็ได้ สัตว์เศรษฐกิจที่ มนุขย์นำมาเลี้ยง เพื่อผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เช่น เพื่อใช้งาน และเป็นอาหาร เป็นต้น สัตว์เศรษฐกิจมีทั้งสัตว์สี่เท้า เช่น โค กระบือ ม้า แพะ แกะ สุกร และสัตว์ปีก เช่น เป็ด ไก่ ห่าน ไก่วง เป็นต้น

6.4 การบริการ (มวลชนจัดตั้ง)

- 1) ตำรวจอาสา 1 รุ่น จำนวน 24 คน
- 2) อปพร. จำนวน 3 รุ่น จำนวน 245 คน
- 3) สมาชิก อปพร. จำนวน 276 คน

6.5 การท่องเที่ยว

- 1) วัดถ้ำผาดวง
- 2) วัดพระธาตุเวฬุวัน

6.6 อุตสาหกรรม (หน่วยธุรกิจเทศบาลตำบลนาดี)

- ร้านค้า	84 แห่ง
- สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั๊มหัวจ่าย)	4 แห่ง
- สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง (หยอดเหรียญ)	4 แห่ง
- สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง (แบบหลอด)	6 แห่ง
- โรงสีข้าว	20 แห่ง
- ร้านวัสดุก่อสร้าง	20 แห่ง
- โรงน้ำแข็ง	2 แห่ง
- ร้านซ่อมรถ	6 แห่ง
- ร้านเย็บผ้า	3 แห่ง
- ร้านเสริมสวย	4 แห่ง
- ร้านรับซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	2 แห่ง
- ร้านจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์และเคมีทางการเกษตร	5 แห่ง
- กลุ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ (OTOP)	5 แห่ง
- ร้านถ่ายรูป	2 ร้าน
- ร้านบริการอินเทอร์เน็ต/เครื่องเล่นเกม	12 แห่ง
- โต๊ะสนุกเกอร์	2 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- จำนวนกลุ่มทุกประเภท 29 กลุ่ม แยกประเภทกลุ่ม
- กลุ่มอาชีพ 14 กลุ่ม เช่น กลุ่มทอผ้ามัดย้อม กลุ่มทอผ้า กลุ่มช่างฮ้างอก กลุ่มทอ

- เสื้อกอก กลุ่มผลิตภัณฑ์ข้าว กลุ่มแปรรูปตัดเย็บ เสื้อผ้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ใยบัว
- กลุ่มออมทรัพย์ 5 กลุ่ม เช่น กลุ่มสวัสดิการชุมชนกองทุนวันละบาท
 - กลุ่มอื่น ๆ 10 กลุ่ม

6.8 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

6.8.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 7 สาย
- บึง หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 9 แห่ง
- บ่อโยก 55 แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง
- สระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ 14 แห่ง
- สระน้ำสาธารณะขนาดเล็ก 13 แห่ง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด 12 แห่ง
- สำนักสงฆ์ 5 แห่ง

7.2 วัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรมที่สำคัญ

- งานบุญมหาชาติประจำปี ประมาณเดือน กุมภาพันธ์-เมษายน
- งานประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- งานบุญเบิกบ้าน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- งานประเพณีสงกรานต์ใหญ่วัดพระธาตุเวฬุวัน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- งานบุญบั้งไฟประจำปี(บุญเดือน6) ประมาณเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม
- งานบุญข้าวสาก(15ค่ำเดือน10) ประมาณเดือน กันยายน
- งานประเพณีออกพรรษา ประมาณเดือน ตุลาคม
- งานประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่นอีสานของประเทศไทยมีลักษณะใกล้เคียงกับภาษาที่พูดที่ใช้นั้นในประเทศลาว แต่ภาษาอีสานก็ยังถือว่าเป็นภาษาถิ่นของภาษาไทย ภาษาถิ่นอีสานมีภาษาถิ่นย่อยหลายภาษา ได้แก่ ภาษาที่ชนกลุ่มใหญ่ในภาคอีสานใช้พูดจากัน ซึ่งใช้สื่อสารอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของภาคอีสานหรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาษาถิ่น เป็นภาษาย่อยที่ใช้พูดกันในท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมาย ความเข้าใจกันระหว่างผู้คนที่อาศัยอยู่ตามท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากมาตรฐาน หรือภาษาที่คนส่วนใหญ่ของแต่ละประเทศใช้กัน และอาจจะแตกต่างจากภาษาในท้องถิ่นอื่นทั้งทางด้านเสียง คำและ การใช้คำ ภาษาถิ่น เป็นภาษาที่มีลักษณะเฉพาะ ทั้งถ้อยคำ และสำเนียง ภาษาถิ่นจะแสดงถึงเอกลักษณ์ ลักษณะความเป็นอยู่ และวิถีชีวิตของผู้คน ในท้องถิ่นของแต่ละภาคของประเทศไทย บางที่เรียกว่า ภาษาท้องถิ่น และหากพื้นที่ของผู้ใช้ภาษานั้นกว้างก็จะมีภาษาถิ่นหลากหลาย และมีภาษาถิ่นย่อย ๆ ลงไปอีก ภาษาถิ่นทุกภาษาเป็นภาษาที่สำคัญในสังคมไทย เป็นภาษาที่บันทึกเรื่องราว ประสบการณ์ และวัฒนธรรมทุกแขนงของท้องถิ่น เราจึงควรรักษาภาษาถิ่นทุก ถิ่นไว้ใช้ให้ถูกต้อง เพื่อเป็นสมบัติมรดกของชาติต่อไป ซึ่งภาษาถิ่นจะเป็นภาษาพูด หรือภาษาทำทาง มากกว่าภาษาเขียน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

(1) กลุ่มทอผ้าบ้านนาดี ที่อยู่ 146 หมู่ที่ 1 บ้านนาดี ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : คุณसान ปราบจันทร์

(2) กลุ่มผลิตภัณฑ์จากไผ่บวบ ที่อยู่ 185 หมู่ที่ 7 บ้านราษฎร์เกษมศรี ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : คุณคำทอ ศรีกวนชา โทร. 08 9942 0392 , 08 1458 0906

(3) กลุ่มแปรรูปเปลือกก ที่อยู่ 328 หมู่ที่ 7 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : คุณดวงตา นามวงศ์

(4) กลุ่มทอผ้ามัดย้อมจากสีเคมี ที่อยู่ 203 หมู่ที่ 9 ต.นาดี อ.สุวรรณคูหา จ.หนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางสาวอด ศรีภูธร โทร : 08 0751 9539

(5) กลุ่มแปรรูปข้าวฮางอก ที่อยู่ 80 หมู่ที่ 9 ต.นาดี อ.สุวรรณคูหา จ.หนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางสาวอด ศรีภูธร โทร : 08 0751 9539

(6) กลุ่มแปรรูปตัดเย็บเสื้อผ้า ที่อยู่ 297 หมู่ที่ 10 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางพรรณณี เพิ่มพู โทร : 08 3335 77829

(7) กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผ้า ที่อยู่ 18 หมู่ที่ 13 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางวิมล พันธุ์ลี โทร : 08 623 9368

(8) กลุ่มลายผ้าตำบลนาดี เทศบาลตำบลตำบลนาดี ที่อยู่ 54 หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : งานพัฒนาชุมชน โทร : 0 4200 5245

(9) กลุ่มจักสานตำบลนาดี เทศบาลตำบลตำบลนาดี ที่อยู่ 54 หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : งานพัฒนาชุมชน โทร : 0 4200 5245

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 7 สาย

- บึง หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
- ฝาย 9 แห่ง
 - บ่อโยก 55 แห่ง
 - อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง
 - สระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ 14 แห่ง
 - สระน้ำสาธารณะขนาดเล็ก 13 แห่ง

8.2 ป่าไม้

ลักษณะของไม้และป่าไม้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (ป่าชุมชนที่มีอยู่ในเขต พื้นที่เทศบาลตำบลนาดี) เนื้อที่โดยประมาณ 2,196 – 3 - 36 ไร่ ป่าเต็งรังสลับกับป่าเบญจพรรณ ลักษณะเป็นป่าโปร่ง มีต้นไม้นขนาดเล็ก และขนาด กลาง ไม้เด่นอันเป็นไม้ดัดขึ้นประกอบด้วยไม้ในวงศ์ยาง ฤดูแล้งจะผลัดใบ ป่าเต็งรังมีถิ่นกระจายโดย กว้างๆ ซ้อนทับกันอยู่กับป่าเบญจพรรณ แต่อาจแคบกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยกำหนดที่ เกี่ยวข้องกับความแห้งแล้ง ป่าชนิดนี้เป็นสังคมพืชเด่นสลับกันไปกับป่าเบญจพรรณ ในพื้นที่ที่มีความแห้งแล้งจัด กักเก็บน้ำได้เร็ว พื้นที่ราบที่เป็นทรายจัด หรือบนดินลูกรังที่มีชั้นของลูกรังชั้น ระดับความ สูงจากระดับน้ำทะเล 50-1,000 เมตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บ้านนาดี หมู่ที่ 1

- ปาดอนหอ 3 ไร่ 2 งาน
- ป่าช้า 80 ไร่

2. บ้านโนนงาม หมู่ที่ 2

- ป่าช้า 22 ไร่ 2 งาน
- ป่าห้วยโจท 14 ไร่
- ภูมเงิน 58 ไร่

3. บ้านเขิน หมู่ที่ 3

- ป่าภูหมี่ 142 ไร่
- หนองห้วยค้อ 21 ไร่

4. บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 4 และ บ้านศรีสำราญ หมู่ที่ 12

- ป่าช้า 43-1-85 ไร่
- ปาดอนปู้ตา 3 -2-51 ไร่
- ป่าภูแจ้งไม้ 316-3-67 ไร่

5. บ้านวิจิตรพัฒนา หมู่ที่ 5

- ป่าภูผาดัง 116 ไร่
- ภูหนองเอียน 120 ไร่
- ภูสีเสียด 120 ไร่

- ฎาแสด 120 ไร่
- ฎาต้อง 90 ไร่
- 6.บ้านค่ายสว่าง หมู่ที่ 6
 - ปาฎคู่และฎป็นขึ้น 300 ไร่
- 7. บ้านราษฎร์เกษมศรี หมู่ที่ 7
 - ปาข้า 43-0-97 ไร่
 - ปาปุตตา 24-0-34 ไร่
- 8. บ้านค่ายสว่างพัฒนา หมู่ที่ 8
 - ปาหนองนกเขา 79 ไร่
- 9. บ้านเขินน้อย หมู่ที่ 9
 - ปาฝายวัว 132 ไร่
 - ปาข้า 1-3-85 ไร่
- 10. บ้านวิจิตรพัฒนาสอง หมู่ที่ 10
 - ฎถ้าพระ 130 ไร่
 - ปาข้า 47 ไร่
 - ปาฎน้อย 28 ไร่
 - 11.บ้านนาดีสอง หมู่ที่ 11
 - ปาข้าตายโหง 69 ไร่
 - 12.บ้านแสงอรุณ หมู่ที่ 13
 - ฎปาปอ 70 ไร่

8.3 ฎเขา

1. บ้านโนนงาม หมู่ที่ 2
 - ฎชุมเงิน 58 ไร่
2. บ้านเขิน หมู่ที่ 3
 - ฎหมี 142 ไร่
3. บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 4 และ บ้านศรีสำราญ หมู่ที่ 12
 - ฎแจ้งไม้ 316-3-67 ไร่
4. บ้านวิจิตรพัฒนา หมู่ที่ 5
 - ฎผาด้วง 116 ไร่
 - ฎหนองเอียน 120 ไร่
 - ฎสี่เสียด 120 ไร่
 - ฎาแสด 120 ไร่
 - ฎาต้อง 90 ไร่

5. บ้านค่ายสว่าง หมู่ที่ 6

- ภูตู่และภูป็นขึ้น 300 ไร่

6. บ้านวิจิตรพัฒนาสอง หมู่ที่ 10

- ภูถ้ำพระ 130 ไร่
- ภูน้อย 28 ไร่

7. บ้านแสงอรุณ หมู่ที่ 13

- ภูป่าปอ 70 ไร่

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ป่าดิบแล้ง (Dry Evergreen Forest) เป็นป่าที่อยู่ในพื้นที่ค่อนข้างราบมีความชุ่มชื้นน้อย อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 300-600 เมตร ไม้ที่สำคัญได้แก่ ไม้เต็ง (อีสานเรียกว่า ไม้จิก) ประดู่ มะค่า แดงยางนา และตาเสือ

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 โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบล ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ 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 σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

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

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	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

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 6 งาน ดังนี้

- 1) ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา
- 3) ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- 5) ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 6) ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

ระดับความพึงพอใจในงานบริการซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำ ประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)
- ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู

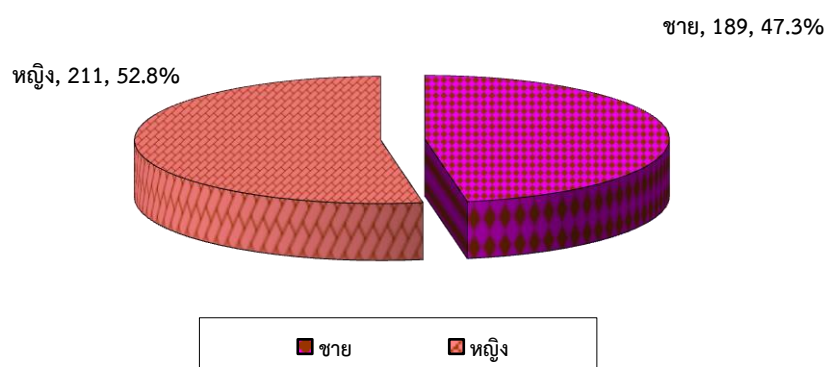
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	189	47.25
เพศหญิง	211	52.75
รวม	400	100.00

. จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.25



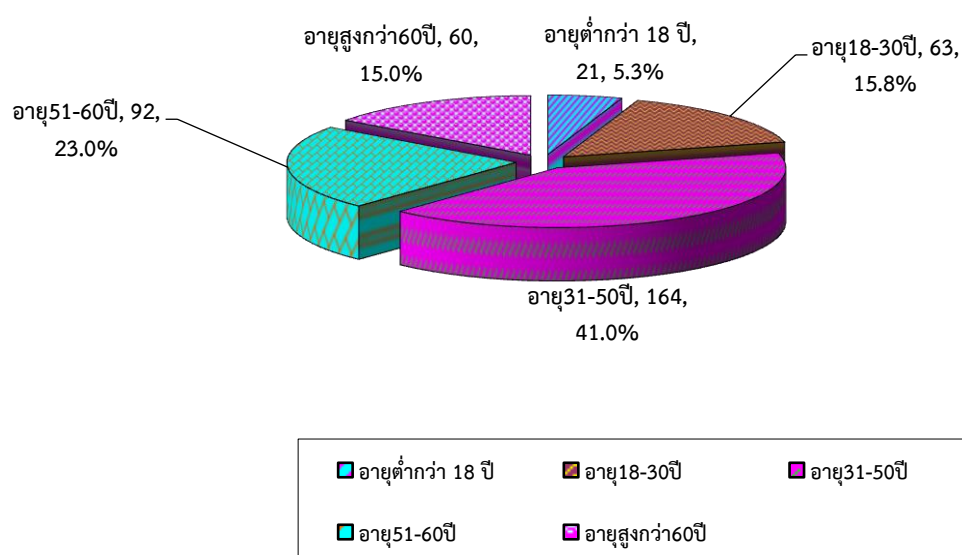
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	21	5.25
อายุ 18 – 30 ปี	63	15.75
อายุ 31 - 50 ปี	164	41.00
อายุ 51 – 60 ปี	92	23.00
อายุสูงกว่า 60 ปี	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ อายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 และต่ำสุด คืออายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.25



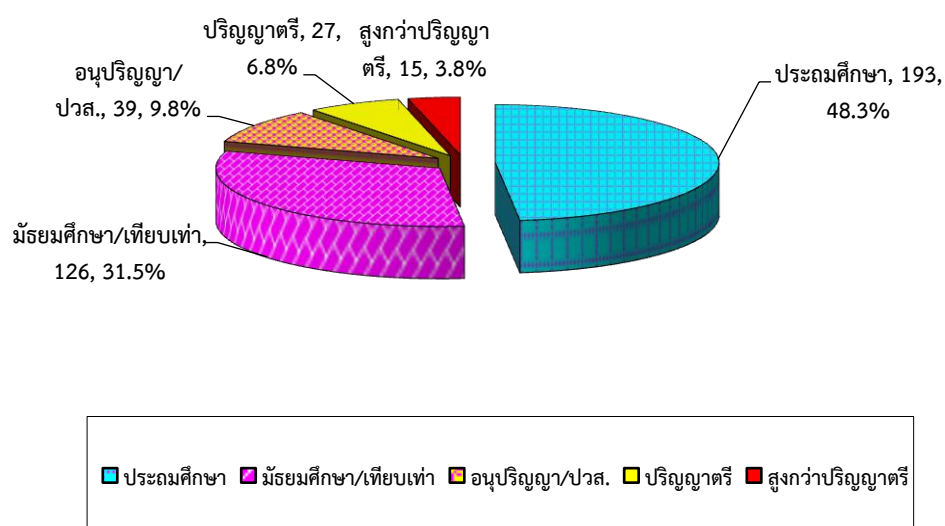
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	193	48.25
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	126	31.50
อนุปริญญา/ปวส.	39	9.75
ปริญญาตรี	27	6.75
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.50 และต่ำสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.75



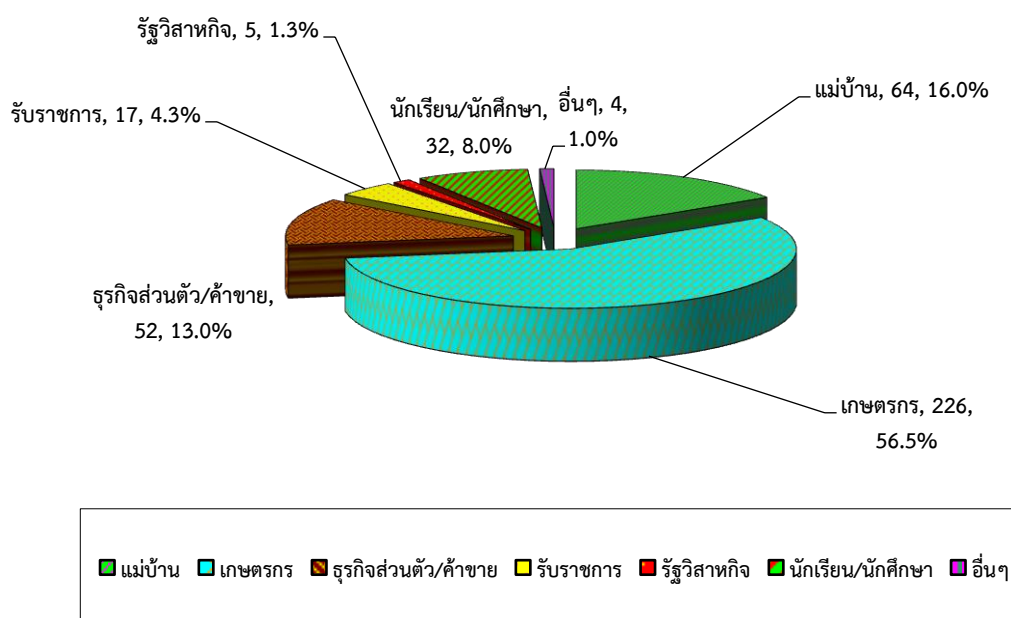
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	64	16.00
เกษตรกร	226	56.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	52	13.00
รับราชการ	17	4.25
รัฐวิสาหกิจ	5	1.25
นักเรียน/นักศึกษา	32	8.00
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และต่ำสุด คือ อาชีพอื่นๆ(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)คิดเป็นร้อยละ 1.00



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	95.62	4.78	0.23	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.37	4.82	0.35	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	95.87	4.79	0.20	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.74	4.79	0.22	มากที่สุด
โดยรวม	95.90	4.80	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90($\bar{x}$ =4.80,S.D.=0.37)เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.37($\bar{x}$ =4.82,S.D.=0.35)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.26	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.38	4.77	0.27	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	97.06	4.85	0.29	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.14	4.81	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.95	4.80	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{x}=4.80, S.D.=0.37$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.06 ($\bar{x}=4.85, S.D.=0.29$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.39	4.77	0.37	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	96.09	4.80	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.57	4.73	0.28	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.67	4.83	0.23	มากที่สุด
โดยรวม	95.68	4.78	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{x}=4.78, S.D.=0.29$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.67 ($\bar{x}=4.84, S.D.=0.29$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

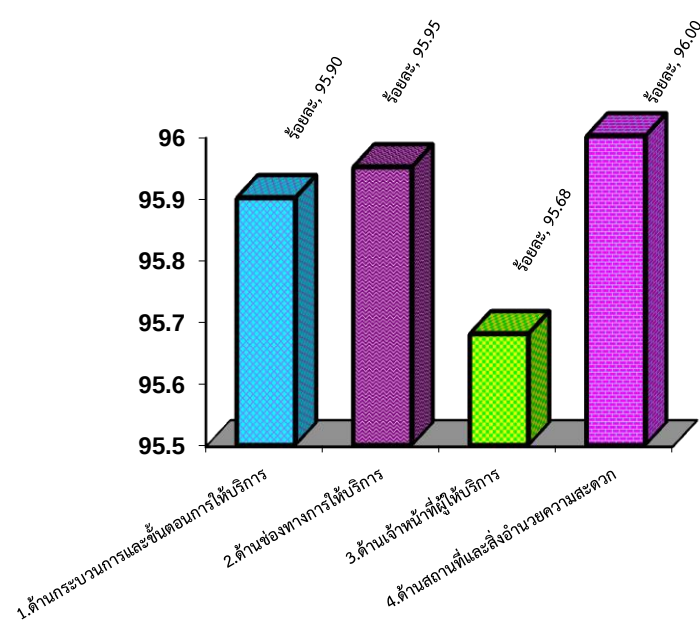
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.63	4.78	0.39	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.07	4.75	0.42	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.79	4.84	0.37	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	96.52	4.83	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00($\bar{x}=4.80, S.D.=0.37$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.79($\bar{x}=4.84, S.D.=0.37$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.90	4.80	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.95	4.80	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.68	4.78	0.29	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.88	4.79	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.37)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมงานบริการงานด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	96.23	4.81	0.32	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	97.31	4.87	0.26	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	94.87	4.74	0.23	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.67	4.78	0.27	มากที่สุด
โดยรวม	96.02	4.80	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02($\bar{x}=4.80, S.D.=0.38$)เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.31($\bar{x}=4.87, S.D.=0.26$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.74	4.79	0.26	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.31	4.77	0.25	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.25	4.76	0.29	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.32	4.77	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41($\bar{x}=4.77, S.D.=0.45$)เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74($\bar{x}=4.79, S.D.=0.26$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.74	4.79	0.26	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.31	4.77	0.25	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.25	4.76	0.29	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.32	4.77	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77, S.D.=0.45$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.26$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

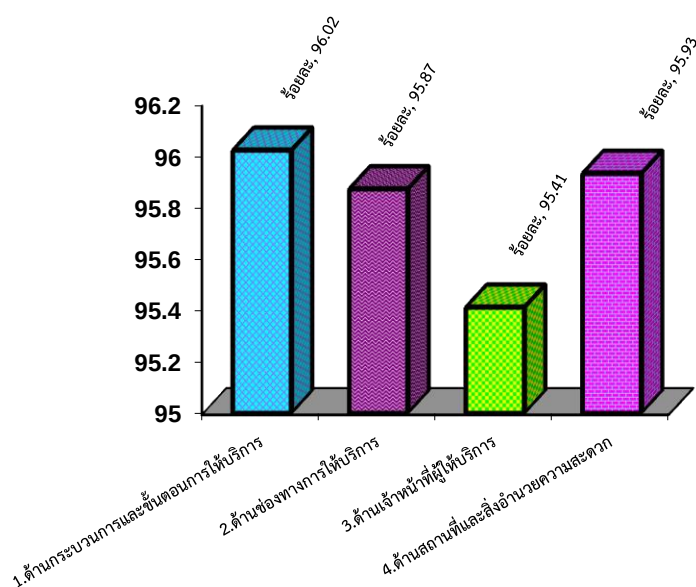
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.15	4.76	0.23	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.52	4.83	0.34	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	97.01	4.85	0.21	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.03	4.75	0.20	มากที่สุด
โดยรวม	95.93	4.80	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93($\bar{x}$ =4.80,S.D.=0.32)เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 97.01($\bar{x}$ =4.85,S.D.=0.21)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	96.02	4.80	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.87	4.79	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.41	4.77	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.93	4.80	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.81	4.79	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81($\bar{x}=4.79, S.D.=0.35$)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93($\bar{x}=4.93, S.D.=0.32$)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการรวมงานบริการงานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	95.35	4.77	0.38	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.13	4.76	0.20	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.11	4.76	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15($\bar{x}=4.76, S.D.=0.33$)เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.35($\bar{x}=4.77, S.D.=0.38$)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.37	4.77	0.32	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.13	4.81	0.21	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.74	4.79	0.22	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.85	4.79	0.20	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.79	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53($\bar{x}=4.79, S.D.=0.34$)เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74($\bar{x}=4.79, S.D.=0.22$)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.24	4.76	0.33	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.12	4.76	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.57	4.78	0.56	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.37	4.78	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.58	4.78	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.78, S.D.=0.43$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.37 ($\bar{x}=4.78, S.D.=0.38$)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

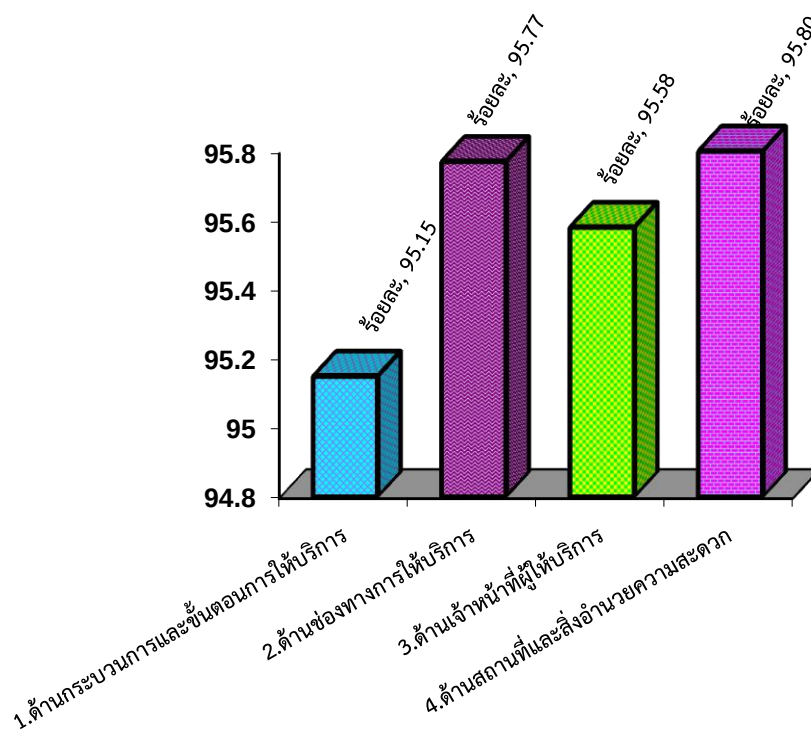
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.37	4.82	0.35	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.12	4.76	0.32	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	96.18	4.81	0.26	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.51	4.78	0.28	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.37$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.37 ($\bar{x}=4.82, S.D.=0.35$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.15	4.76	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.77	4.79	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.58	4.78	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.58	4.78	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78, S.D.=0.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.37$)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	96.37	4.82	0.45	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.29	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	97.34	4.87	0.55	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.97	4.80	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	96.17	4.81	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17($\bar{x}=4.81, S.D.=0.43$)เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.34($\bar{x}=4.87, S.D.=0.55$)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.70	4.84	0.27	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	0.26	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.38	4.77	0.31	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.61	4.78	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.92	4.80	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{x}=4.80, S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{x}=4.84, S.D.=0.27$)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	97.23	4.86	0.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.98	4.75	0.48	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.67	4.78	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.92	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{x}=4.80, S.D.=0.44$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.23 ($\bar{x}=4.86, S.D.=0.35$)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

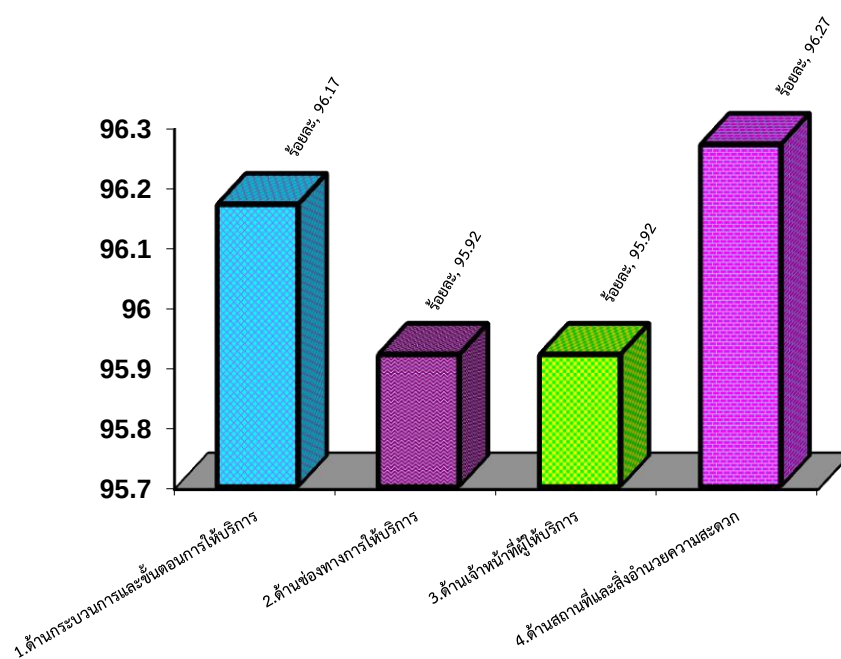
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.73	4.84	0.84	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.37	4.82	0.33	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.50	4.78	0.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	96.49	4.82	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	96.27	4.81	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{x}=4.81, S.D.=0.44$) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.73 ($\bar{x}=4.84, S.D.=0.48$)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้าน รายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	96.17	4.81	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.92	4.80	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.92	4.80	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	96.27	4.81	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	96.07	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{x}=4.80, S.D.=0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{x}=4.81, S.D.=0.44$)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	95.75	4.79	0.38	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.90	4.80	0.22	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	96.05	4.80	0.21	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.80	4.79	0.28	มากที่สุด
โดยรวม	95.88	4.79	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88($\bar{x}=4.79, S.D.=0.29$)เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75($\bar{x}=4.79, S.D.=0.38$)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.39	4.82	0.29	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.58	4.83	0.31	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.27	4.76	0.26	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.82	4.84	0.31	มากที่สุด
โดยรวม	96.27	4.81	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{x}=4.81, S.D.=0.34$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{x}=4.84, S.D.=0.31$)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.21	4.81	0.65	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.50	4.73	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.60	4.78	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	95.33	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x}=4.77, S.D.=0.40$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{x}=4.81, S.D.=0.65$)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

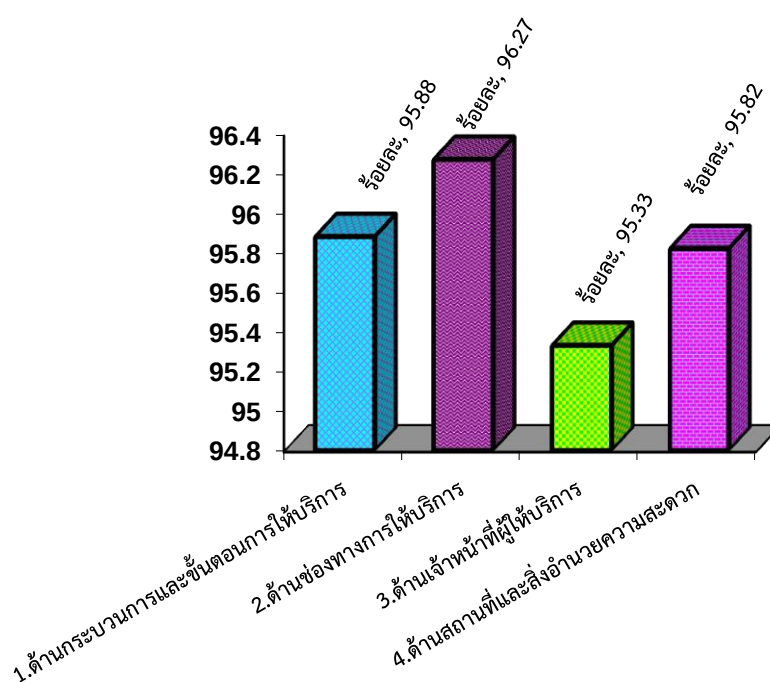
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.30	4.82	0.42	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.00	4.75	0.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	96.78	4.84	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.82	4.79	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82($\bar{x}$ =4.79,S.D.=0.47)เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.78($\bar{x}$ =4.84,S.D.=0.34)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.88	4.79	0.29	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.27	4.81	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.33	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.82	4.79	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.82	4.79	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82($\bar{x}$ =4.79,S.D.=0.47)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27($\bar{x}$ =4.81,S.D.=0.34)



ภาพที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	94.22	4.71	0.23	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	93.59	4.68	0.22	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	95.79	4.79	0.20	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.85	4.84	0.21	มากที่สุด
โดยรวม	95.11	4.76	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11($\bar{x}=4.76, S.D.=0.24$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.85($\bar{x}=4.84, S.D.=0.21$)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	99.20	4.96	0.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	97.40	4.87	0.36	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	91.40	4.57	0.33	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.60	4.68	0.29	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40($\bar{x}=4.77, S.D.=0.41$)เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยพบว่า มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40($\bar{x}=4.87, S.D.=0.36$)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.80	4.89	0.24	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.80	4.79	0.27	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.60	4.68	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	96.20	4.81	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20($\bar{x}=4.81, S.D.=0.48$)เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80($\bar{x}=4.89, S.D.=0.24$)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

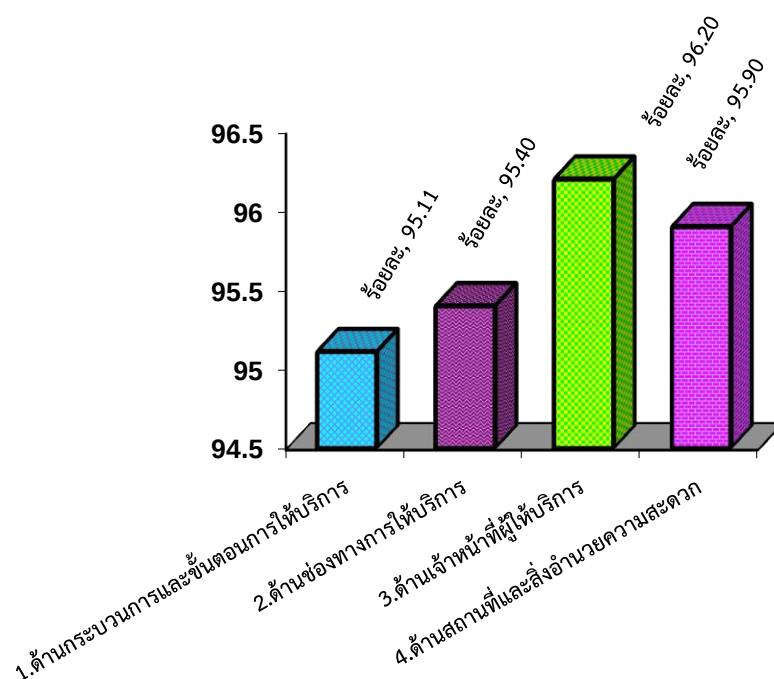
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	98.20	4.91	0.43	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	93.60	4.98	0.24	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.80	4.79	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.90	4.87	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{x}=4.87, S.D.=0.37$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{x}=4.91, S.D.=0.43$)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจงานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.11	4.76	0.24	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20	4.81	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.90	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.65	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}=4.78, S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x}=4.81, S.D.=0.48$)



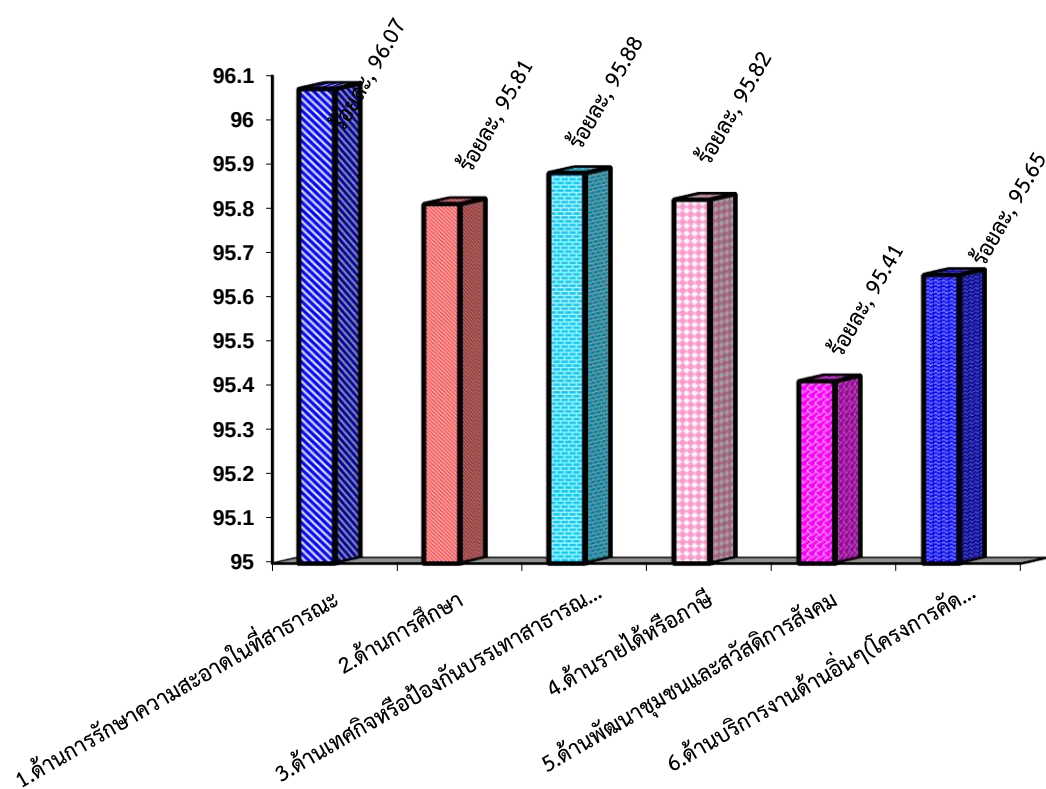
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาดี

ตารางที่ 35 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลนาดี

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1.งานบริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	96.07	4.80	0.44	มากที่สุด
2. งานบริการงานด้านการศึกษา	95.81	4.79	0.35	มากที่สุด
3. งานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	95.88	4.79	0.34	มากที่สุด
4. งานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	95.82	4.79	0.47	มากที่สุด
5. งานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.41	4.77	0.32	มากที่สุด
6. งานบริการงานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยก ขยะ)	95.65	4.79	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.77	4.79	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลนาดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77($\bar{x}$ =4.79,S.D.=0.40)เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07($\bar{x}$ =4.80,S.D.=0.44)รองลงมาคืองานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88($\bar{x}$ =4.79,S.D.=0.34)และงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41($\bar{x}$ =4.77,S.D.=0.32)



ภาพที่ 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ผลงานที่ปรากฏ 6 งาน ดังนี้

- 1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ด้านรายได้หรือภาษี
- 5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 6) ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลตำบลนาดี ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.40$) และงานบริการ 6 งานด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{x}=4.80, S.D.=0.44$) รองลงมาคือ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.34$) ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.47$) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.35$) ด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}=4.79, S.D.=0.47$) และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77, S.D.=0.32$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาดี

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในงานบริการ 6 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.77 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลนาดี ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลนาดี ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

ผลงาน 6 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนาดี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาการศึกษาพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาดี มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลนาดี ที่ประชาชนประทับใจ

ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

- 1.ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 2.ถนนตามเส้นทางเทศบาลตำบลนาดี หลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซม ปรับปรุงทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้ยาวนาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่
- 3.ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
- 4.ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่เทศบาลตำบลนาดี และเพิ่มท่อระบายน้ำหมู่บ้าน

2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลนาดี มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในเทศบาลตำบลนาดีกลุ่มผู้สูงอายุ และ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในเทศบาลตำบลนาดีและมีการส่งเสริมอบรมการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านเทศบาลตำบลนาดี

2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลนาดี เพิ่มปริมาณของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆให้เด็กมีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นไป และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกศูนย์

2.4 ด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลนาดี จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาดี และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในเทศบาลตำบลนาดี และหมู่บ้านเทศบาลตำบลนาดี

2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้ การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเทศบาลตำบลนาดี ตามชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาลตำบลนาดีรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาดี ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการทำงานและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพัต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุไหงโกลก. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดมศึกษา.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566 - 2570). เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา, จังหวัดหนองบัวลำภู.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดมศึกษา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บสำรวจข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการและ
ภาพรวมกิจกรรมโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำครั่ง

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2566**

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

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

- ☐ 1 ชาย
☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

- ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี
☐ 2 18-30 ปี
☐ 3 31-50 ปี
☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

- ☐ 1 ประถมศึกษา
☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.
☐ 4 ปริญญาตรี
☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

- ☐ 1 แม่บ้าน
☐ 2 เกษตรกร
☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4 รับราชการ
☐ 5 รัฐวิสาหกิจ
☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.1

สำหรับเจ้าหน้าที่

ข้อที่ 1.2

2.1 ☐ 2.2 ☐ 2.3 ☐ 2.4 ☐ 2.5 ☐

ข้อที่ 1.3

2.6 ☐ 2.7 ☐ 2.8 ☐ 2.9 ☐ 2.10 ☐

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

โครงการที่ 1 : งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	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 สะดวก เหมาะสม					

โครงการที่ 2 : งานด้านการศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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					

โครงการที่ 3 : งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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					

โครงการที่ 4 : งานด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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					

โครงการที่ 5 : งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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					

โครงการที่ 6 : งานด้านอื่นๆ (โครงการคัดแยกขยะ)

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
	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 สะดวก เหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

กิจกรรมการใช้ลานกีฬา/สนามกีฬา



ร่วมประชุมกับผู้ปกครองตำบลนาดี เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาศูนย์ฯ



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

การจัดงานบุญบั้งไฟเทศบาลตำบลนาดี



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

ประชุมหารือการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



ออกกำจัดยุงลาย เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

ตรวจระบบสูบน้ำประปาพลังงานแสงอาทิตย์ หมู่2(โนนงาม)



อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาดี ออกดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะพึ่งพิง



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

กิจกรรมทำความสะอาดหมู่บ้าน/ชุมชน "หน้าบ้านงามตา"



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

การเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากบ้านเรือน



กิจกรรมปลูกต้นไม้"เดือนแห่งต้นไม้" บริเวณสำนักงานเทศบาล



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

การประชุมประชาคมหมู่บ้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เพื่อทบทวนแผนพัฒนาเทศบาล



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ เนื่องในวันสงกรานต์ ประจำปี พ.ศ.2566



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

โครงการธนาคารขยะบ้านเข็น ตำบลนาดี



กิจกรรมรณรงค์จัดทำถังขยะเปียกลดโลกร้อน หมู่ 12 ไนน์สำราญ



กิจกรรมสร้างสุขภาพ บ้านแสงอรุณ ต.นาดี



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

โครงการอบรมการจักรสานเส้นใยพลาสติก ปิงปองประมาณ พ.ศ.2566



วันเด็กแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2566 ณ โรงเรียนบ้านโนนงามวิทยา



ภาพรวมกิจกรรมโครงการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

งานลอยกระทงประจำปี พ.ศ.2564



โครงการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ณ ห้องประชุมธรรมาภิบาล เทศบาลตำบลนาดี

