



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 2563 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 5,253 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.21 แยกเป็น <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.09 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60 3. ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.34 5. ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.78
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

เอกสารหน้าถึงหน้า.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 5 งาน คือ (1) การบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน (2) การบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) การบริการด้านการศึกษา (4) การบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) การบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 5 งาน พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, S.D. = .32) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .30) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .29) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{X}=4.75$, S.D. = .19) ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{X}=4.74$, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านค้อ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

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

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

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

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	9
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	12
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	12
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	13
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	14
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านค้อ	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	43
3.3 กระบวนการประเมินผล	44
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	44
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
3.8 การนำเสนอข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน	53
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	59
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	64
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	69
ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)	75
ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ เทศบาลตำบลบ้านค้อ	81
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	83
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	83
5.2 สรุปผล	83
5.3 อภิปรายผล	84
5.4 ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	48
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	49
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	51
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ทั้ง 4 ด้าน	57
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	59
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	60
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	62
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน	63
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	64
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	68
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	70
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	72
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	73
ตารางที่ 25	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	75
ตารางที่ 26	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	76
ตารางที่ 27	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77
ตารางที่ 28	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	78
ตารางที่ 29	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ทั้ง 4 ด้าน	79
ตารางที่ 30	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลบ้านค้อ	81

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	48
ภาพที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	49
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	50
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	52
ภาพที่ 6	แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ทั้ง 4 ด้าน	58
ภาพที่ 7	แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน	63
ภาพที่ 8	แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	68
ภาพที่ 9	แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	74
ภาพที่ 10	แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ทั้ง 4 ด้าน	80
ภาพที่ 11	แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู	82

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

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

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

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

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ 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 คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และ

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

เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ซ้ำกันนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลบ้านค้อ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 5 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 งาน ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ รวม 5 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของข้าราชการ พนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 5 ด้าน ดังนี้

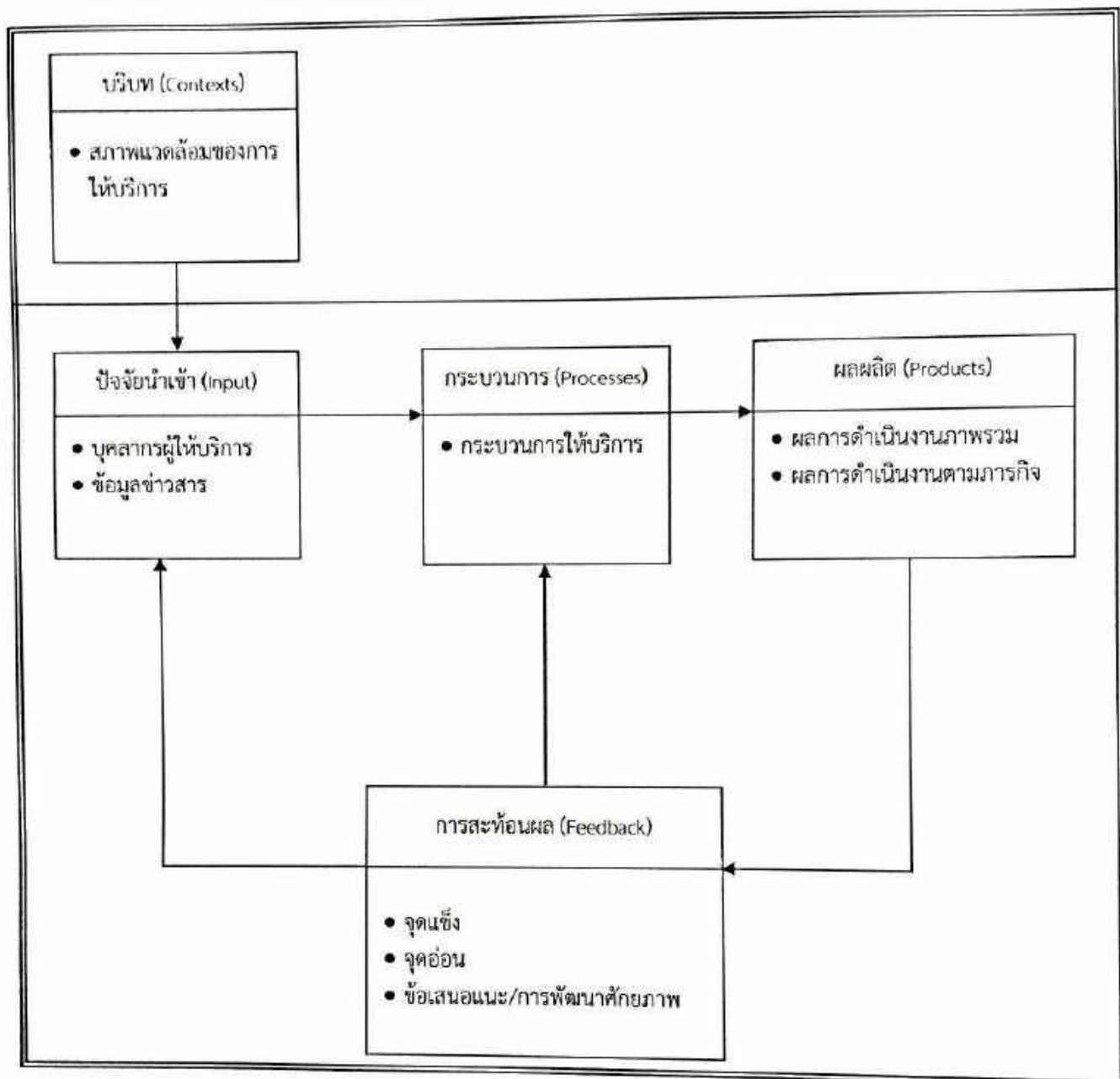
- 1.1 ด้านโยธา การบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน
- 1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 1.3 ด้านการศึกษา
- 1.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.5 ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 5,253 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 410 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ 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 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านค้อ
5. “ เทศบาลตำบลบ้านค้อ ” หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “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 อย่างไม่สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่

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

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

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

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การจัดความยากจน

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

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุข และสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคอนให้มีความรู้คู่คุณธรรม 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

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิต และสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

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

ทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

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

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนากระบวนการจากประชาชนสำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ 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 และการบริหารการจัดการที่ดี

6) เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลแผนพัฒนาจังหวัด และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น

2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำ แกไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประชุมชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผน แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น จัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆและข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาของแต่ละประเภทได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

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

เพื่อจะนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหา 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 ซึ่งจะสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จเพื่อใช้ในกระบวนการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผนได้

ขั้นตอนที่ 9 การอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ ๑-๘ มาจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อพิจารณาและปรับปรุงก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่ออนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

เพื่อที่เทศบาลตำบลบ้านค้อ จะได้มีกรอบในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนา ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปี ให้มุ่งสู่สถานการณ์อันพึงประสงค์ได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บังเกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เทศบาลตำบลบ้านค้อ มีความเจริญก้าวหน้าดังต่อไปนี้

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

และเอกชน และมีชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนา

5) สามารถกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาได้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านค้อ เป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาในระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561 - 2565) ภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาคม เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาที่ทำให้การดำรงชีวิตของประชาชนมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้จะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกๆ ฝ่าย ในการที่จะนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างมีระบบ

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านค้อ

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

เทศบาลตำบลบ้านค้อ ตั้งอยู่ที่บ้านโคกป่ากุง หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ระยะทางห่างจากอำเภอประมาณ ๖ ก.ม. ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ ๔๓ ก.ม. มีพื้นที่ จำนวน ๖๕ ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นเนื้อที่ จำนวน ๔๐,๖๒๕ ไร่

ที่อยู่อาศัย ๓,๕๓๗ ไร่ แหล่งน้ำ ๔,๘๑๒ ไร่ ป่าไม้ ๑๒,๕๘๐ ไร่ ปลูกข้าว ๑๕,๒๒๔ ไร่ ปลูกพืชผัก ๔๐๐ ไร่ ปลูกไม้ผล ๔๙๒ ไร่ ปลูกมันสำปะหลัง ๕๓๘ ไร่ ปลูกยูคาลิปตัส ๓๕ ไร่ ปลูกยางพารา ๓๐๐ ไร่ โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตตำบลกุดคู่ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
- ทิศใต้ ติดกับอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
- ทิศตะวันออก ติดเทือกเขาภูเก้า - ภูพานคำ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลโนนสัง อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูง ความสูงของภูมิประเทศระหว่าง ๑๘๐ - ๕๒๐ เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีเทือกเขาสูงเป็นแนวยาวอยู่ด้านทิศตะวันออกของตำบล เรียกว่า “ภูพานคำ” ซึ่งเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ ภูเก้า - ภูพานคำ ลาดต่ำลงมาทางทิศตะวันตกจนถึงลำห้วยโซมเป็นเขตแบ่งตำบล และทิศใต้เป็นที่ราบลุ่มเขื่อนอุบลรัตน์ มีปริมาณน้ำขึ้นลงตามฤดูกาล ในฤดูแล้งสามารถปลูกพืชฤดูแล้งในพื้นที่เขื่อนได้

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู เช่นเดียวกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว สภาพอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับมรสุมที่พัดผ่านประจำปีจัดอยู่ในประเภทภูมิอากาศแบบพื้นเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ จะมีฝนตกเฉพาะฤดูฝน สลับกับช่วง แห้งแล้งในฤดูหนาวและร้อน

ตำบลบ้านค้อมีอากาศบริสุทธิ์อยู่ทั่วไป เนื่องจากไม่มีโรงงาน อุตสาหกรรมที่ก่อมลพิษ และไม่มี ปัญหาการจราจร บรรยากาศเหมาะสำหรับการพักผ่อนทั้งระยะสั้น และระยะยาว

๑.๓ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในดินชั้นบนเป็นดินร่วนปนทรายหน้าดินค่อนข้างตื้น ชั้นล่างยังคงเป็นดินเหนียว ดินลูกรัง มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว

กลุ่มดิน,ความเหมาะสมของดิน

ประกอบด้วยกลุ่มดิน ๗ กลุ่มดิน ได้แก่ กลุ่มดิน ๑๗ , ๑๘ , ๒๕ , ๓๕ , ๔๐ , ๔๙ และ ๖๒ ซึ่งแต่ละกลุ่มดินมีลักษณะและคุณสมบัติ ดังนี้

กลุ่มดินที่ ๑๗ เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทรายหรือดินร่วน ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายหรือดินร่วนเหนียวมีสีน้ำตาลอ่อนถึงสีเทา พบจุดประพอกสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปน บางแห่งอาจพบศิลาแลงอ่อนหรือก้อนสารเคมีสะสมพวกเหล็กและแมงกานีส ในดินชั้นล่าง เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ พบบริเวณพื้นที่ราบเรียบหรือค่อนข้างราบเรียบ เป็นดินลึกมาก ส่วนใหญ่ระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ความเป็นกรดเป็นด่าง ประมาณ ๔.๕ - ๕.๕

กลุ่มดินที่ ๑๘ เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินเหนียวหรือดินร่วนปนดินเหนียวที่มีกรวดและลูกรังปะปนเป็นปริมาณมาก มีน้ำตาลอ่อนถึงสีเทา และพบจุดประพอกสีน้ำตาล สีเหลือง หรือสีแดงปะปน ได้ชั้นดินลูกรังอาจพบชั้นดินเหนียวที่มีศิลาแลงอ่อนปะปน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ พบบริเวณพื้นที่ราบเรียบหรือค่อนข้างราบเรียบ เป็นดินลึก ส่วนใหญ่มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ ๖.๐ - ๗.๕

กลุ่มดินที่ ๒๕ เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินเหนียวหรือดินร่วนปนดินเหนียวที่มีกรวดและลูกรังปะปนเป็นปริมาณมาก มีน้ำตาลอ่อนถึงสีเทา และพบจุดประพอกสีน้ำตาล สีเหลือง หรือสีแดงปะปน ได้ชั้นดินลูกรังอาจพบชั้นดินเหนียวที่มีศิลาแลงอ่อนปะปน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ พบบริเวณพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ เป็นดินตื้น ส่วนใหญ่มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ความเป็นกรดเป็นด่าง ประมาณ ๔.๕ - ๕.๕

กลุ่มดินที่ ๓๕ เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย มีสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ หรือเกิดจากการสลายตัวของหินเนื้อหยาบ พบบริเวณพื้นที่ตอนที่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นจนถึงที่ลาดเชิงเขา เป็นดินลึก มีการระบายน้ำดี ความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ ๔.๕ - ๕.๕

กลุ่มดินที่ ๔๐ เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อน สีเหลืองหรือสีแดง บางแห่งอาจพบจุดประพอกสีในดินชั้นล่าง เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ หรือเกิดจากการสลายตัวของหินเนื้อหยาบ พบบริเวณพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบจนถึงพื้นที่ลาดเชิงเขา เป็นดินลึก มีการระบายน้ำดี ความเป็นกรดเป็นด่าง ประมาณ ๔.๕ - ๕.๕

กลุ่มดินที่ ๔๙ เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ดินล่างเป็นดินเหนียวปนลูกรังหรือเศษหินทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลหรือสีเหลือง ได้ลงไปเป็นดินเหนียวสีเทา มีจุดประพอกสีน้ำตาล สีแดง และศิลาแลงอ่อนปะปนอยู่ด้วยเป็นจำนวนมาก อาจพบชั้นหินทรายหรือหินดินดานที่ปะทุพังสลายตัวในชั้นถัดไป พบบริเวณพื้นที่ตอนมีลักษณะเป็นลูกคลื่น เป็นดินตื้นถึงตื้นมาก มีการระบายดีปานกลาง

กลุ่มดินที่ ๖๒ เป็นกลุ่มดินที่ประกอบด้วยพื้นที่ภูเขาและเทือกเขาซึ่งมีความลาดชันมากกว่า ๓๕ เปอร์เซ็นต์ ดินที่พบในบริเวณดังกล่าวมีทั้งดินลึกและดินตื้น ลักษณะของดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติแตกต่างกันไปแล้วแต่ชนิดของหินต้นกำเนิดในบริเวณนั้น

๑.๔ ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญของเป็นพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเก้า-ภูพานคำ มีพื้นที่ประมาณ 12,590 ไร่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด 33.19 เปอร์เซ็นต์ เป็นป่าไม้เบญจพรรณ

๒. ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านค้อ ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ ทั้งหมด ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านค้อ	จำนวน ๑๑๗ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๒ บ้านโคกปากุง	จำนวน ๑๘๑ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๓ บ้านหนองงูเหลือม	จำนวน ๗๐ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๔ บ้านกุดฉิม	จำนวน ๑๐๐ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๕ บ้านหนองทุ่ม	จำนวน ๒๑๖ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๖ บ้านท่าศิลา	จำนวน ๑๒๖ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๗ บ้านหนองนกเขียน	จำนวน ๑๓๔ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๘ บ้านกุดแห่	จำนวน ๖๘ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๙ บ้านโพธิ์ชัย	จำนวน ๙๕ หลังคาเรือน
หมู่ที่ ๑๐ บ้านศรีวิไล	จำนวน ๑๓๑ หลังคาเรือน

๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก ๑๒ คน (ส.ท.) ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกเทศมนตรี) จำนวน ๑ คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล เขตละ ๖ คน ๒ เขต รวมเป็น ๑๒ คน

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๕,๒๕๓ คน แยกเป็นชาย ๒,๕๕๑ คน หญิง ๒,๖๖๒ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๘๐.๘๑ คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๕๙)

๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกป่ากุง	จำนวนนักเรียนประมาณ
๒๐ คน	
๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดฉิม-ศรีวิไล	จำนวนนักเรียนประมาณ
๒๖ คน	
๔. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดนันทวิชัย	จำนวนนักเรียนประมาณ
๓๐ คน	
๕. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าศิลา	จำนวนนักเรียนประมาณ
๒๑ คน	

๔.๒ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านค้อ	๒ แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	๑๐ แห่ง

๔.๓ อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

๔.๔ ยาเสพติด

เทศบาลตำบลบ้านค้อ เล็งเห็นความสำคัญของปัญหายาเสพติดโดยเฉพาะปัญหายาเสพติดที่อาจเกิดกับกลุ่มเสี่ยง เช่น เด็กและเยาวชน ดังนั้นจึงได้จัดโครงการหลายโครงการที่เป็นการป้องกันปัญหายาเสพติดตลอดจนรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยของยาเสพติดให้แก่เด็กและเยาวชน

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

๑. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
๒. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๓. ประสานการทำบัตรผู้พิการ

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรัง

หมู่ที่	จำนวนสาย ทางรวม (สาย)	ถนนลาดยาง แอสฟัลท์ (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)	ทางล้าลอง (สาย)
๑	๗	๒	๔	๑	-
๒	๑๖	๒	๙	๕	-
๓	๗	-	๕	๒	-
๔	๑๓	๕	๖	๑	-
๕	๑๗	๕	๔	๘	-
๖	๖	-	๖	-	-
๗	๑๑	๑	๓	๕	-
๘	๖	๑	๕	-	-
๙	๑๒	๒	๘	๒	-
๑๐	๑๐	๑	๘	๑	-
รวม	๑๐๕	๑๘	๖๒	๒๕	-
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล		๒	-	-	-
ถนนในการรับผิดชอบของ หน่วยงานอื่น		-	-	-	-

ถนนสายสำคัญ ๒ สาย คือ

๑. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๒๑๔๖ หนองบัวลำภู - เชื้อนอุบลรัตน์ เป็นถนนที่เชื่อมต่อระหว่างอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น กับ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

๒. ทางหลวงชนบท หมายเลข นก ๔๐๑๓ เป็นถนนที่เชื่อมต่อระหว่างบ้านโคกป่ากุง ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง กับ บ้านหัวขัว ตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง

รถยนต์โดยสารประจำทาง มี ๓ สาย คือ

สายที่ ๑ สายโนนสัง - กรุงเทพมหานคร วิ่งจากเทศบาลตำบลโนนสัง สิ้นสุดระยะทางที่กรุงเทพมหานคร โดยบริษัทขนส่ง ๔๔๔

สายที่ ๒ สายหนองบัวลำภู - ขอนแก่น วิ่งจากหนองบัวลำภู สิ้นสุดระยะทางที่จังหวัด ขอนแก่นโดยวิ่งผ่านอำเภอโนนสัง

สายที่ ๓ สายโนนสัง - ระยอง วิ่งจากโนนสัง สิ้นสุดระยะทางที่จังหวัด ระยอง โดยบริษัท ๔๐๗ พัฒนา

๕.๒ การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน ๑,๒๓๘ ครัวเรือน

๕.๓ การประปา

๑. ระบบประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคจำนวน ๓ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑,๒ และหมู่ที่ ๙ และจะขยายให้ครบทุกหมู่บ้านในอนาคต
๒. ระบบประปาหมู่บ้านซึ่งใช้น้ำจากสระน้ำภายในหมู่บ้าน จำนวน ๗ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ ๓,๔,๕,๖,๗,๘ และหมู่ ๑๐

๕.๔ โทรศัพท์

- ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่
- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน - แห่ง
- ระบบเสียงตามสายอัตโนมัติ จำนวน ๑๐ จุด

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอโนนสัง ตั้งอยู่ที่ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ห่างจากตำบลบ้านคือ ประมาณ ๗ กิโลเมตร

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๙๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ไร่ อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด ถั่วเหลือง ผลไม้ ประมงน้ำจืด เลี้ยงสัตว์ จักสาน และทอผ้าไหม

การผลิตพืช

๑) ทำนาปลูกข้าว ร้อยละ ๙๐ ของพื้นที่ทำการเกษตร แต่ก่อนเกษตรกรจะใช้พันธุ์ข้าวพื้นเมือง ในการปลูก และเมื่อทางราชการส่งเสริมการปลูกข้าวพันธุ์ดีเรียกว่าพันธุ์ส่งเสริม พันธุ์ข้าวเจ้า ได้แก่ พันธุ์ข้าวหอมมะลิ, กข.๑๕ โดยเฉพาะพันธุ์ข้าวหอมมะลิเป็นที่ต้องการของตลาด พันธุ์ข้าวเหนียว ได้แก่ พันธุ์ กข.๖ ในการปลูกข้าวนาปี ซึ่งตำบลบ้านคือมีศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน(ข้าวเหนียว กข.๖) สามารถผลิตพันธุ์ข้าวพันธุ์ดีกระจายแก่เกษตรกรรายอื่นในตำบลได้ปี ละ ๑,๐๐๐ ไร่ มีขบวนการโรงเรียนเกษตรกรข้าวเกษตรกรในกลุ่มให้มีความรู้อย่างแท้จริงและกระจายความรู้แก่เกษตรกรรายอื่นๆต่อไป แต่ปัญหาในการปลูกข้าวนาปีมีอยู่บ้าง คือ ฝนแล้งหรือฝนทิ้งช่วง และปัญหาหาคาตกต่ำ ส่วนในการปลูกข้าวนาปรัง จะใช้พันธุ์ข้าวชัยนาท ๑ , กข.๑๐ โดยเฉพาะพันธุ์ชัยนาท๑ จะมีปัญหาไม่ต้านทานต่อโรค/แมลง และเมื่อนำไปหุงเมล็ดข้าวความแข็งไม่นุ่มเหมือนข้าวหอมมะลิ, ปัญหาข้าวมีความชื้นสูงเนื่องจากในการเก็บเกี่ยวจะมีฝนตกเกษตรกรเก็บเกี่ยวแล้วจะรีบขายทำให้พ่อค้าในราคาต่ำ

พื้นที่ปลูกข้าวเหนียวประมาณ ๑๑,๒๐๐ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ ของพื้นที่ปลูกข้าวทั้งตำบล ผลผลิตเฉลี่ย ๔๒๐ กก./ไร่ ผลผลิตรวม ๔,๗๐๐ ตัน

พื้นที่ปลูกข้าวเจ้าประมาณ ๔,๐๒๔ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ ของพื้นที่ปลูกข้าวทั้งตำบล ผลผลิตเฉลี่ย ๔๐๘ กก./ไร่ ผลผลิตรวม ๑,๖๐๐ ตัน

พื้นที่ปลูกข้าวนาปรังประมาณ ๖๗๕ ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย ๔๙๐ กก./ไร่ ผลผลิตรวม ๓๓๐ ตัน

๒) ทำสวนปลูกผัก ร้อยละ ๕ ของพื้นที่ทำการเกษตร ไม่มีเกษตรกรที่ปลูกผักเป็นการค้าอย่างเดียว มีแต่เกษตรกรทำนาปลูกข้าวและปลูกผักควบคู่กันเพื่อจำหน่ายตลาดในอำเภอและอำเภอใกล้เคียงได้แก่ แต่งร้าน, หอมแบ่ง, ข้าวโพดรับประทานฝักสด และพืชผักกินใบต่างๆ และทางราชการได้ส่งเสริมการรวมกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษขึ้น แต่ก็มีปัญหาด้านการตลาดและราคา

๓) ไม้ผลไม่ยืนต้น ร้อยละ ๘ ของพื้นที่การเกษตร แต่ลักษณะการปลูกไม้ผลเป็นการแบบไร่สวนผสมตามไร่ปลาย มีรายที่ปลูกเป็นแปลงอยู่เพียงเล็กน้อย ส่วนไม้ยืนต้น ได้แก่ ยูคาลิปตัส มีพื้นที่ประมาณ ๒๑๕ ไร่ เพื่อส่งโรงงานกระดาษในเขตอำเภออุบลรัตน์

๖.๒ การประมง

ด้านการประมงนั้น ยังไม่มีเกษตรกรเลี้ยงปลาเพื่อจำหน่ายมีแต่เพียงเพื่อบริโภคในครัวเรือนเท่านั้น เนื่องจากตำบลบ้านค้อมีพื้นที่ติดเขื่อนอุบลรัตน์เกษตรกรทำการประมงโดยการจับปลาตามธรรมชาติในเขื่อนมาจำหน่าย และเป็นที่ต้องการของตลาดและราคาสูงกว่าปลาที่เลี้ยงเอง และมีกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทำการแปรรูปปลาเพื่อจำหน่ายซึ่งเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของตลาดเป็นอย่างสูง สามารถจำหน่ายได้ดี แต่เนื่องจากเกษตรกรยังขาดความรู้ช่างแท้จริงและขาดเงินทุน

แต่ปัจจุบันปลาในเขื่อนเริ่มหายากหรือจับได้เป็นบางช่วงเท่านั้น ทำให้ปลาในตลาดอำเภอโนนสังยังขาดแคลนอยู่ และมีการนำปลาเลี้ยงในกระชังจากที่อื่นมาจำหน่าย ดังนั้น ลู่ทางในการเลี้ยงปลาเพื่อจำหน่าย ยังเป็นอาชีพที่น่าสนใจอยู่ต่อไป

๖.๓ การปศุสัตว์

ตำบลบ้านค้อเป็นตำบลที่เหมาะสมในการเลี้ยงสัตว์เนื่องจากมีพื้นที่ทุ่งหญ้าตามธรรมชาติอยู่มากและตลอดปี ในช่วงฤดูฝนมีพื้นที่หญ้าตามภูเขา และส่วนในฤดูแล้งจะมีพื้นที่บริเวณอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ ซึ่งมีเกษตรกรเลี้ยงโคเนื้อประมาณ ๑๖๔ ราย และเลี้ยงกระบือประมาณ ๗๖ ราย ส่วนการเลี้ยงสัตว์ปีกมีการเลี้ยงเกือบทุกครัวเรือนเป็นการเลี้ยงเพื่อบริโภคและจำหน่ายบ้าง

โคเนื้อ เป็นสัตว์เศรษฐกิจที่น่าสนใจ สามารถทำรายได้ให้เกษตรกรได้ดี ซึ่งแต่ก่อนจะเลี้ยงโคพื้นเมืองทำให้ได้ราคาต่ำ ควรมีการส่งเสริมการเลี้ยงโคเนื้อพันธุ์ดีที่ตลาดต้องการ และพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการจัดทำแปลงหญ้าอาหารสัตว์ ต้องมีการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตอย่างถูกวิธี

๖.๔ การบริการ

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|--------|
| ๑. หน่วยธุรกิจ | ในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ | ได้แก่ |
| - สถานีบริการน้ำมัน | | ๒ แห่ง |
| - ป้ายตลอดแก้วมือหมุน | | ๔ แห่ง |
| - ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ | | ๙ แห่ง |
| - ตลาดสด | | ๑ แห่ง |
| - โรงเรียน | | ๔ แห่ง |
| - โรงแรม/รีสอร์ท | | ๑ แห่ง |
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | | ๒ แห่ง |
| - ที่ทำการตำรวจชุมชน | | ๑ แห่ง |

๒. ร้านบริการทำผม เสริมสวย ๓ แห่ง

๒.๕ การท่องเที่ยว

๑. อุทยานแห่งชาติภูเก้าภูพานคำ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๖ บ้านท่าศิลา ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

๒. สถานที่ที่ตั้งติดกับอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ สามารถมองเห็นทิวทัศน์ที่สวยงามของภูเก้า - ภูพานคำ น้ำเขื่อนอุบลรัตน์ เรือท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดเด่น ที่สามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ได้ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ชมทัศนียภาพที่สวยงาม เพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชนได้

๒.๖ อุตสาหกรรม

ตำบลบ้านค้อ ไม่มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในพื้นที่ มีเพียงอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น โรงน้ำแข็ง และอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น โรงสีข้าว

๒.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- สถานีบริการน้ำมัน	๒ แห่ง
- บัณฑิตตลอดแก้วหมื่น	๔ แห่ง
- ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ	๙ แห่ง
- ตลาดสด	๑ แห่ง
- โรงแรม/รีสอร์ท	๑ แห่ง

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มสินค้าจักสาน	๒	กลุ่ม
- กลุ่มผลิตภัณฑ์จากปลา	๑	กลุ่ม
- กลุ่มไยบวบ	๑	กลุ่ม
- กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์	๑	กลุ่ม
- กลุ่มปุ๋ยชีวภาพ	๒	กลุ่ม
- กลุ่มสานตะกร้าเอนกประสงค์	๑	กลุ่ม
- กลุ่มกระเป๋าทอเสื่อกก	๑	กลุ่ม
- กลุ่มหมวกควาบอย	๑	กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงโคตำบลบ้านค้อ	๑	กลุ่ม
- กลุ่มเพาะเห็ดฟาง	๑	กลุ่ม

๒.๘ แรงงาน

เนื่องจากในเขตพื้นที่ตำบลบ้านค้อไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้นแรงงานในวัยทำงานส่วนใหญ่จึงออกไปทำงานทำในโรงงานอุตสาหกรรมต่างจังหวัด หรือไปเป็นแรงงานที่ต่างประเทศ ปัญหาแรงงานย้ายถิ่นนี้ เทศบาลตำบลบ้านค้อได้เล็งเห็นความสำคัญและหาวิธีทางแก้ปัญหา โดยการให้ความรู้ พัฒนา สนับสนุนและส่งเสริมการประกอบอาชีพ กลุ่มอาชีพ เพื่อสร้าง

งานให้เกิดขึ้นภายในตำบล เพื่อให้แรงงานท้องถิ่นที่ไปทำงานยังต่างจังหวัดหรือต่างประเทศเหล่านั้น
คืนถิ่น กลับมาทำงานและพัฒนาบ้านเกิดต่อไป

๗ เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน

- มีจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ประชากร		พื้นที่(ไร่)
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	
๑	บ้านค้อ	๑๑๗	๒๔๐	๒๖๕	๔,๙๑๕
๒	บ้านโคกป่ากุง	๑๘๑	๓๓๙	๓๔๕	๔,๔๒๓
๓	บ้านหนองงูเหลือม	๗๐	๑๔๓	๑๕๑	๒,๗๘๙
๔	บ้านกุดฉิม	๑๐๐	๒๔๔	๒๕๐	๒,๖๕๒
๕	บ้านหนองทุ่ม	๒๑๖	๔๗๖	๔๖๘	๕,๔๕๕
๖	บ้านท่าศิลา	๑๒๖	๒๓๐	๒๓๓	๔,๓๓๓
๗	บ้านหนองนกเขียน	๑๓๔	๒๘๙	๓๔๖	๔,๓๖๘
๘	บ้านกุดแห่	๖๘	๑๕๔	๑๕๐	๒,๑๖๗
๙	บ้านโพธิ์ชัย	๙๕	๒๑๒	๒๑๔	๓,๐๓๙
๑๐	บ้านศรีวิไล	๑๓๑	๒๖๔	๒๔๒	๓,๗๘๗
รวม		๑,๒๓๘	๒,๕๙๑	๒,๖๖๒	๓๗,๙๒๘

๗.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

การประกอบอาชีพการเกษตร ของตำบลบ้านค้อ เกษตรกรส่วนใหญ่มีความรู้ ความ
ชำนาญและประสบการณ์ในการทำนาปลูกข้าว ซึ่งมีการทำนาปีและบางส่วนปลูกข้าวนาปรัง และ
อาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ ฯลฯ เกษตรกรส่วนใหญ่ทำนาข้าวและเลี้ยงสัตว์ด้วย และมี
บางส่วนเลี้ยงสัตว์อย่างเดียว ส่วนการปลูกไม้ผลไม้ยืนต้นมีในปริมาณน้อยจะปลูกในรูปไร่นาสวนผสม
มากกว่า นอกจากนี้ยังมีเกษตรกรประกอบอาชีพจับปลาในเขื่อนอุบลรัตน์เพื่อจำหน่ายผลผลิตกับการ
ทำการเกษตรอย่างอื่น และมีบางรายมีอาชีพจับปลาขายอย่างเดียว

เทคโนโลยีการผลิต

- การใช้ปุ๋ย เกษตรกรมีการใช้ปุ๋ยเคมีในปริมาณที่สูงมากประมาณ ๓๐ - ๕๐ ก.ก./
ไร่ และใช้อย่างไม่ถูกต้อง ทำให้เป็นอันตรายต่อผู้ผลิต ผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อม แต่ปัจจุบันการ
รณรงค์การทำเกษตรแบบอินทรีย์ไม่ว่าจะเป็นนโยบายระดับชาติ หรือนโยบายของจังหวัด ซึ่งใน
เขตตำบลบ้านค้อมีการเกิดกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ขึ้นมากมาย เกษตรกรเริ่มหันมาสนใจในการทำ
การเกษตรที่ปลอดภัยมากยิ่งขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม ยังมีเกษตรกรจำนวนมากที่มีความคิดไม่เห็นด้วย
จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์/ถ่ายทอดความรู้ให้เกษตรกรเข้าใจอย่างจริงจัง

- การไถนา แต่ก่อนใช้ควายไถ แต่ปัจจุบันนี้เกษตรกรใช้รถไถเดินตาม ตำบลบ้าน
ค้อมีรถไถเดินตามเป็นของตนเอง จำนวน ๓๖๑ คัน และเกษตรกรรายอื่นที่ไม่มีรถไถเดินตามจะจ้างรถ

โดยจำนวน ๔๖๒ ราย โดยจ้างครั้งละประมาณ ๒๕๐-๕๕๐ บาท/ไร่ ทำให้ต้นทุนการผลิตสูง และดินที่ ได้รับมูลสัตว์เพื่อปรับปรุงบำรุงดินก็หายไปด้วย ทำให้ต้องการปุ๋ยบำรุงในปริมาณที่สูงขึ้นจากเดิม

๗.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

ตำบลบ้านค้อขาดแคลนแหล่งน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่และขนาดกลาง เนื่องจากมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง มีแหล่งน้ำในพื้นที่ ดังนี้

- อ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ โดยมีสถานีสูบน้ำด้วยพลังงานไฟฟ้า ๑ สถานี การใช้ประโยชน์ สำหรับปลูกข้าวนาปี นาปรัง พืชผัก และพืชฤดูแล้ง ตลอดจนเป็นแหล่งเลี้ยงสัตว์ที่สำคัญ โดยเฉพาะ โค- กระบือ และเป็นแหล่งสร้างรายได้ของชุมชนที่อยู่อาศัยบริเวณเขื่อนฯ โดยการจับสัตว์น้ำในเขื่อนเพื่อจำหน่ายและแปรรูปจำหน่าย มีจำนวนครัวเรือนประมาณ ๑๑๒ ครัวเรือน มีรายได้เฉลี่ยประมาณ ๑๐,๐๐๐- ๓๐,๐๐๐ บาท/ปี

- ลำห้วยโสม มีต้นกำเนิดจากภูเก้า ไหลผ่านตำบลบ้านถิ่น ตำบลกุดคู ตำบลบ้านค้อ ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยงสัตว์ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี มีความยาวประมาณ ๒๑ กิโลเมตร

- ลำห้วยโสกรัง หมู่ ๗ และ หมู่ ๘ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี

- ลำห้วยค้อ มีต้นกำเนิดจากภูพานคำ ไหลผ่านบ้านค้อ บ้านหนองงูเหลือม บ้านโพธิ์ชัย ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยงสัตว์ ตลอดจนใช้อุปโภคบริโภค

- ลำห้วยตูม ต่อจากโสกรัง หมู่ ๗ และ หมู่ ๘ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี

- ลำห้วยพรานโตต กั้นระหว่างเขตตำบลบ้านค้อกับตำบลปางกู่

- คลองชลประทานขนาดเล็ก จ่ายน้ำจากอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ซึ่งอยู่ทางทิศใต้ของตำบลบ้านค้อ

- หนองน้ำหรือสระสาธารณะ จำนวน ๒๔ สระ ใช้ประโยชน์ในการอุปโภคบริโภคในชุมชน และปลูกพืชผัก

- สถานีสูบน้ำ หมู่ที่ ๕ และ หมู่ ๖

- บ่อบาดาลสาธารณะที่ใช้งานได้ จำนวน ๒๕ บ่อ

- บ่อบาดาลส่วนบุคคลที่ใช้งานได้ จำนวน ๑๒ บ่อ

หมู่ที่ ๑

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ ทำการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร	มาก		✓		✓	๒๐ %
<input type="checkbox"/> ๓. คลอง						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง	มาก		✓		✓	๑๐ %
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ						
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ	มาก		✓		✓	๑๐ %
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน			✓			
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๒

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร			✓		✓	๓๐ %
<input type="checkbox"/> ๓. คลอง						
<input type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง						
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ			✓			
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ					✓	๔๕ %
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๓

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร	๑		✓	✓		๖๐ %
<input type="checkbox"/> ๓. คลอง						
<input type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง						
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ						
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ	๔		✓	✓		๖๕ %
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๔

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๓. คลอง			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๕. น้ำตก			✓			
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input checked="" type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๓. ฝาย			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน			✓			
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๕

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตรงรูป			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร			✓		✓	
<input checked="" type="checkbox"/> ๓. คลอง			✓		✓	
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตรงรูป)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ			✓		✓	
<input checked="" type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตรงรูป)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๒

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร						
<input checked="" type="checkbox"/> ๓. คลอง	มาก		✓		✓	๒๐ %
<input type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง						
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ	มาก		✓			๕๐ %
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input type="checkbox"/> ๔. สระ						
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๗

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร			✓		✓	๕๐ %
<input type="checkbox"/> ๓. คลอง						
<input type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง						
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ						
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ			✓			
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๘

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร			ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๓. คลอง			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง						
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ						
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๙

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรศระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ			✓		✓	
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ห้วย/ลำธาร			✓		✓	๕๐ %
<input type="checkbox"/> ๓. คลอง						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง			✓		✓	
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรศระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง						
<input type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ						
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ			✓		✓	๙๐ %
<input type="checkbox"/> ๕. คลองชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรศระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

หมู่ที่ ๑๐

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝน ที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
๓.๑) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
๓.๒) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input checked="" type="checkbox"/> ๑. แม่น้ำ		✓				
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. ฝาย/ลำธาร			✓		✓	๕๐ %
<input checked="" type="checkbox"/> ๓. คลอง			✓		✓	
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. ท่อน้ำ/บึง			✓			๕๐ %
<input type="checkbox"/> ๕. น้ำตก						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						
๓.๓) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input checked="" type="checkbox"/> ๑. แก้มลิง			✓			
<input checked="" type="checkbox"/> ๒. อ่างเก็บน้ำ		✓				
<input type="checkbox"/> ๓. ฝาย						
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. สระ						
<input type="checkbox"/> ๕. คลอง ชลประทาน						
<input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
๖.๑)						
๖.๒)						
๖.๓)						

๗.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- ประปาหมู่บ้าน (ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ) มีทุกหมู่บ้าน
- ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) มี ๓ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑,๒,๙
- บ่อบาดาล ๒๕ บ่อ (สาธารณะ) ๑๒ บ่อ (ส่วนบุคคล)

หมู่ที่ ๑

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)						
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

หมู่ที่ ๒

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			๓๕%
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ						
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)						
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)						
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ						
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

หมู่ที่ ๓

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ท่วมถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่ เพียงพอ	ท่วมถึง	ไม่ ท่วมถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ			✓			๗๐ %
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ						
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓			๖๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)						
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ		✓				
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

หมู่ที่ ๔

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ท่วมถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่ เพียงพอ	ท่วมถึง	ไม่ ท่วมถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อน้ำบาดาลสาธารณะ			✓			
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓			
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	✓					
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓			
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

หมู่ที่ ๗

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อน้ำบาดลสาธารณะ			✓			๓๐ %
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ						
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)						
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)						
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ						
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

หมู่ที่ ๘

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๔.๑ บ่อน้ำบาดลสาธารณะ			✓			๓๐ %
๔.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓			๓๐ %
๔.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)						๓๐ %
๔.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)						
๔.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ						
๔.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๔.๖.๑)						
๔.๖.๒)						
๔.๖.๓)						

หมู่ที่ ๙

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๙.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ	✓		✓		✓	๙๐ %
๙.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓		✓		✓	๓๐๐ %
๙.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	
๙.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
๙.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ						
๙.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๙.๖.๑)หนองโสนนุก.....			✓			
๙.๖.๒)						
๙.๖.๓)						

หมู่ที่ ๑๐

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
๙.๑ บ่อบาดาลสาธารณะ						
๙.๒ บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	
๙.๓ ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	
๙.๔ ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)						
๙.๕ แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓			
๙.๖ อื่นๆ (โปรดระบุ)						
๙.๖.๑)						
๙.๖.๒)						
๙.๖.๓)						

๘ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘.๑ การนับถือศาสนา

- ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

๑. วัด จำนวน ๗ แห่ง ได้แก่ วัดสุวรรณมงคล(หมู่ที่ ๑) วัดศรีวงษ์ราษฎร์บำรุง(หมู่ที่ ๓) วัดบัวระพา(หมู่ที่ ๔) วัดนันทวิชัย(หมู่ที่ ๕) วัดทวินิคม(หมู่ที่ ๖) วัดโนนสมบูรณ์(หมู่ที่ ๗) วัดชบาวัน(หมู่ที่ ๑๐)

๒. สำนักสงฆ์ จำนวน ๓ แห่ง ได้แก่ วัดเทพสถิตพานทอง(หมู่ที่ ๒) วัดป่าบ้านกุดแห่(หมู่ที่ ๘) วัดป่าพิบูลย์โพธิ์ชัย(หมู่ที่ ๙)

๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญได้แก่

๑. ประเพณีขึ้นปีใหม่	เดือน มกราคม
๒. ประเพณีบุญข้าวจี	เดือน กุมภาพันธ์
๓. ประเพณีบุญมหาชาติ	เดือน มีนาคม
๔. ประเพณีสงกรานต์	เดือน เมษายน
๕. ประเพณีบุญบั้งไฟ	เดือน พฤษภาคม - มิถุนายน
๖. ประเพณีบุญเข้าพรรษา	เดือน กรกฎาคม
๗. ประเพณีบุญข้าวประดับดิน	เดือน สิงหาคม
๘. ประเพณีบุญข้าวสาก	เดือน กันยายน
๙. ประเพณีบุญออกพรรษา	เดือน ตุลาคม
๑๐. ประเพณีบุญกฐิน, ลอยกระทง	เดือน พฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการจับปลาธรรมชาติ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก วิธีการรักษาผู้ป่วยแบบพื้นบ้าน วิธีการแกะสลัก ดนตรีพื้นบ้าน

ภาษาล้าน คือ ภาษาล้าน

๘.๓ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์จากปลา หมู่ที่ ๖ ผลิตปลาสาม ปลาแห้งออกจำหน่ายทั้งในตำบลบ้านค้อและบริเวณถนนมิตรภาพ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒) พร้อมพัฒนาต่อยอดในรูปแบบต่างๆ

๙ ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย ๔ สาย ได้แก่

- ลำห้วยโสม มีต้นกำเนิดจากภูเกล้า ไหลผ่านตำบลบ้านถิ่น ตำบลกุดตุ้ม ตำบลบ้านค้อ ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยงสัตว์ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี มีความยาวประมาณ ๒๑ กิโลเมตร
- ลำห้วยโสกรัง หมู่ ๗ และ หมู่ ๘ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำไม่ขังตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี
- ลำห้วยค้อ มีต้นกำเนิดจากภูพานคำ ไหลผ่านบ้านค้อ บ้านหนองงูเหลือม บ้านโพธิ์ชัย ลงสู่เขื่อนอุบลรัตน์ การใช้ประโยชน์ ปลูกข้าวนาปี ปลูกพืชผัก เลี้ยงสัตว์ ตลอดจนใช้อุปโภคบริโภค

- ลำห้วยคูม ต่อกจากโสกวัง หมู่ ๗ และ หมู่ ๘ เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ห้วยต้น น้ำ
ใบทิ้งตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดภัยแล้งซ้ำซากเป็นประจำทุกปี

แหล่งน้ำที่สว่างขึ้น

บ่อน้ำต้น	ทุกหมู่บ้าน
ระบบประปาหมู่บ้าน	๑๐ แห่ง
คลองชลประทาน (คลองวีรดี)	๕ สาย

๔.๒ ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญของเป็นพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเก้า-ภูพานคำ มีพื้นที่
ประมาณ ๑๖,๕๕๐ ไร่ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด ๓๓.๑๕ เปอร์เซ็นต์ เป็นป่าไม้เบญจ
พรรณ

๔.๓ ภูเขา

- ภูพานคำ เป็นส่วนหนึ่งของเทือกเขาภูพาน ตอนบนมีทัศนียภาพที่สวยงามของ
ทะเลสาบเหนือเขื่อนอุบลรัตน์ เรียงตัวตามแนวทิศตะวันออกเฉียงเหนือ - ตะวันตกเฉียงใต้ บริเวณ
ทิศตะวันตกเฉียงใต้ของเทือกเขาเป็นแอ่งที่ราบต่ำลุ่มน้ำพอง ซึ่งเป็นหุบเขาขนาดใหญ่ เมื่อมีการสร้าง
เขื่อนอุบลรัตน์ พื้นที่ดังกล่าวนี้กลายเป็นทะเลสาบ ซึ่งเป็นพื้นที่อุทยานแห่งชาติ มีเนื้อที่ประมาณ
ครึ่งหนึ่งของส่วนภูพานคำ สภาพป่าเป็นป่าเต็งรังและป่าเบญจพรรณซึ่งขึ้นอยู่ในพื้นดินปนหิน
มักท่องเที่ยวชมก็จะพักผ่อนโดยเดินที่ หรือที่บ้านพักของอุทยานฯ หรือที่ศาลาพักผ่อนของกรม
ประมงสงเคราะห์ บริเวณทะเลสาบท้ายเขื่อนอุบลรัตน์ ภูพานคำนี้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลาและเป็น
แหล่งตกปลาที่มีชื่อเสียงของจังหวัดด้วย

๔.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านค้อ มีเทือกเขาสูงเป็นแนวยาวอยู่ด้านทิศตะวันออกของ
ตำบล เรียกว่า "ภูพานคำ" ซึ่งเป็นเขตอุทยานแห่งชาติภูเก้า-ภูพานคำ ลาดต่ำลงมาทางทิศ
ตะวันตกจนถึงลำห้วยโสมเป็นเขตแบ่งตำบล และทิศใต้เป็นที่ราบลุ่มเขื่อนอุบลรัตน์ มีปริมาณน้ำชั้น
ลงตามฤดูกาล ในฤดูแล้งสามารถปลูกพืชฤดูแล้งในพื้นที่เขื่อนได้ ประกอบกับในพื้นที่เขตการ
ปกครองไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมจึงทำให้ทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็น ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศ
สะอาดปราศจากมลพิษไม่ว่าจะเป็นทางอากาศ หรือทางเสียง ทำให้ตำบลบ้านค้อเป็นเมืองที่น่าอยู่
สมดังวิสัยทัศน์ ที่ว่า "ดินแดนแห่งความสุข"

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi - Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 5 ประเด็น จำนวน 38 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 ทอบแบบสอบถาม

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 มิติ

ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มา เทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 410 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) ด้านการศึกษา
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ

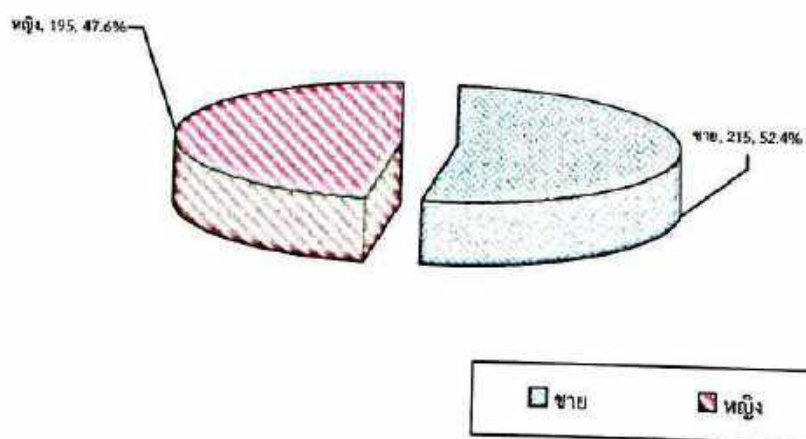
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	215	52.44
เพศหญิง	195	47.56
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 410 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.44 รองลงมา คือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.56



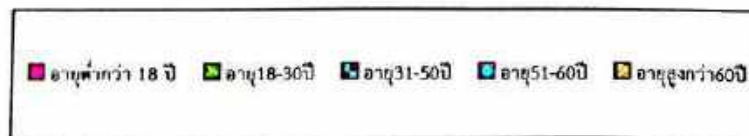
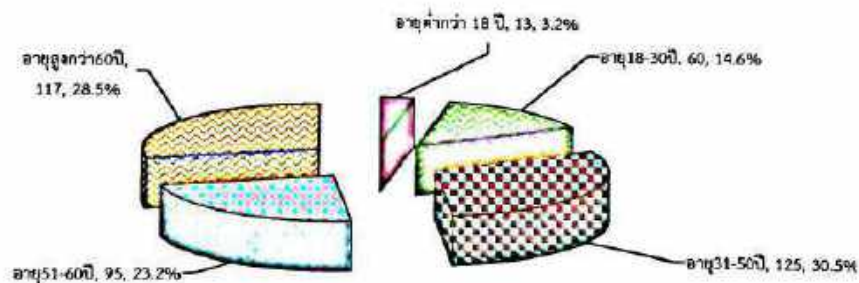
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	13	3.17
อายุ 18 - 30 ปี	60	14.63
อายุ 31 - 50 ปี	125	30.49
อายุ 51 - 60 ปี	95	23.17
อายุสูงกว่า 60 ปี	117	28.54
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 410 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.49 รองลงมาคือ อายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.54 และต่ำสุด คือ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.17



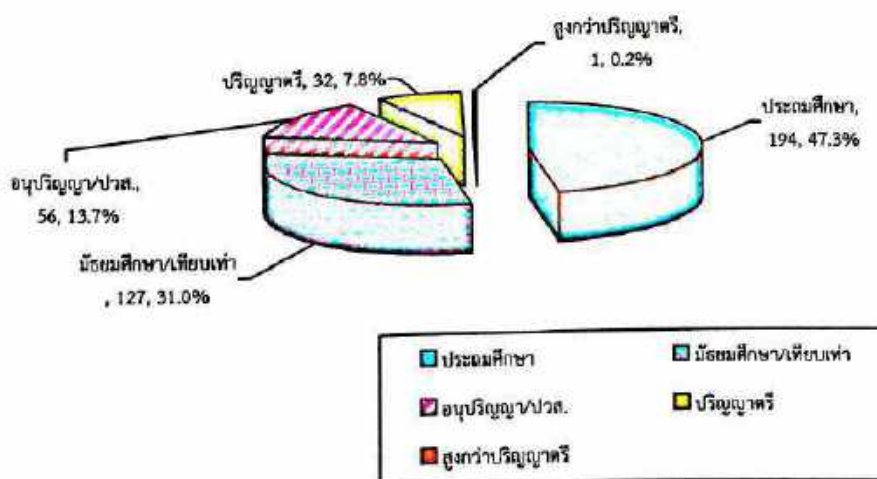
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	194	47.32
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	127	30.98
อนุปริญญา/ปวส.	56	13.66
ปริญญาตรี	32	7.80
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.24
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 410 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.32 รองลงมา คือ การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.98 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.24



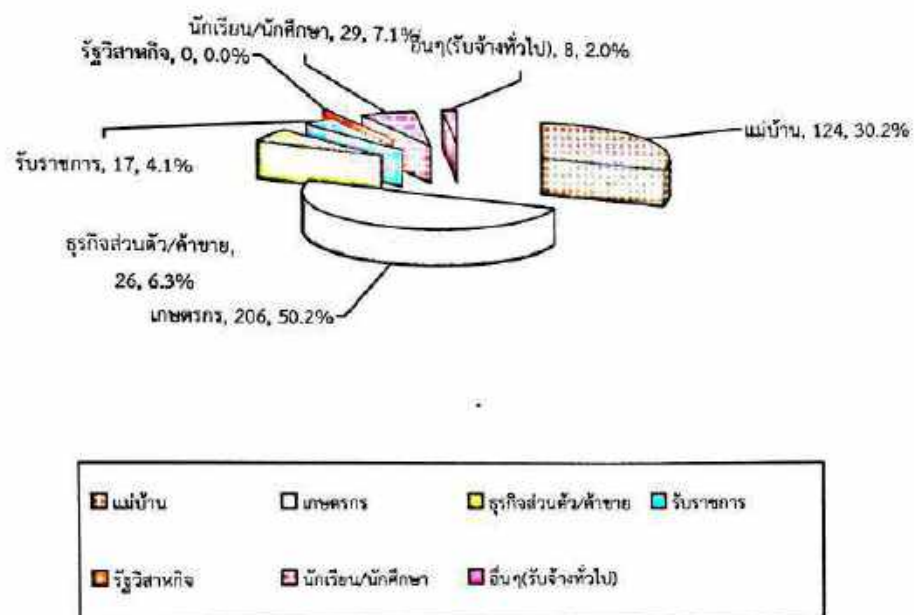
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	124	30.24
เกษตรกร	206	50.24
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	26	6.34
รับราชการ	17	4.15
รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.07
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	8	1.95
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 410 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 50.24 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 30.24 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.00



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และ
ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.40	4.82	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	95.40	4.77	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.20	4.71	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	94.00	4.70	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .42)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .66)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.80	4.74	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.60	4.78	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	95.40	4.77	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.80	4.74	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .55)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.40	4.72	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.80	4.74	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.00	4.70	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.60	4.78	.62	มากที่สุด
โดยรวม	94.70	4.74	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.70 (\bar{x} = 4.74, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (\bar{x} = 4.78, S.D. = .62)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

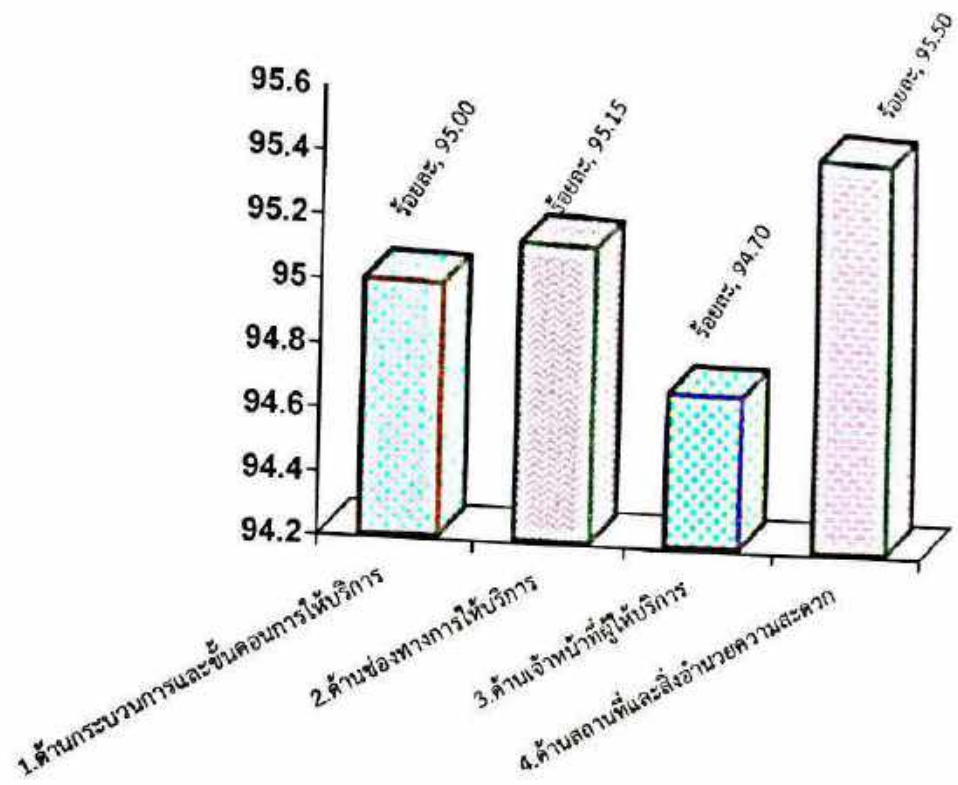
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.00	4.75	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.40	4.77	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.00	4.80	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.60	4.78	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.50	4.78	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .58)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(x)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.00	4.75	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.70	4.74	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.78	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.09	4.75	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. =
.36)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(x)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.00	4.80	.63	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.20	4.76	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	95.00	4.75	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .42$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80, S.D. = .63$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.80	4.74	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.40	4.82	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.20	4.76	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.60	4.78	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.50	4.78	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่ามีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .55)

ตารางที่ 12 แผลงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้ม แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.00	4.75	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.00	4.75	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.40	4.77	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.60	4.78	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .62)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ
 สิ่งอำนวยความสะดวก

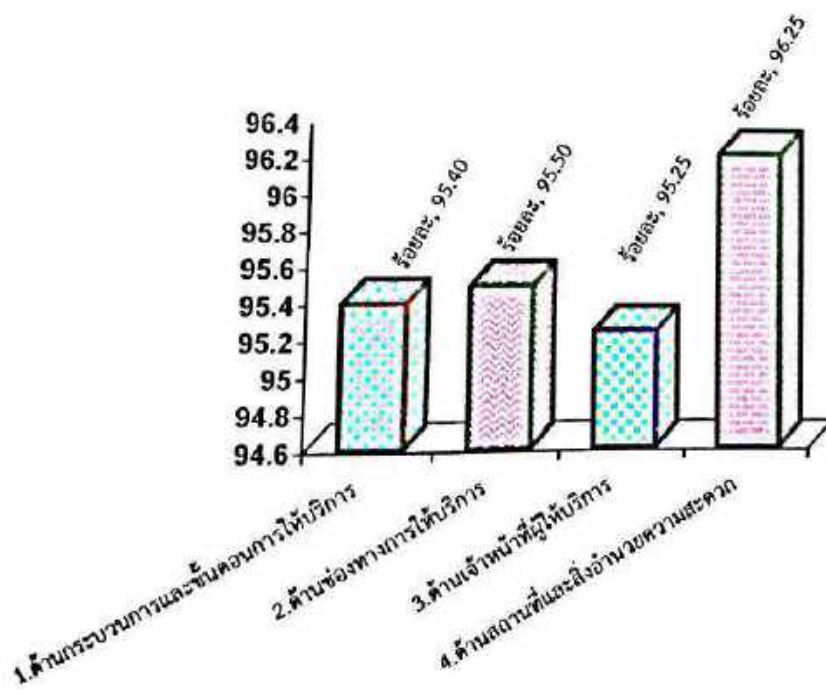
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.80	4.84	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.40	4.82	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.00	4.80	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.80	4.79	.64	มากที่สุด
โดยรวม	96.25	4.81	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
 ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตาม
 ด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = .67)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.50	4.78	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.25	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	96.25	4.81	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{x}=4.81$, S.D. = .36)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ทั้ง 4 ด้าน

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	93.80	4.69	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	95.60	4.78	.60	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.00	4.70	.64	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.71	มากที่สุด
โดยรวม	94.70	4.74	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.70 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .60)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .54)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.40	4.82	.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.40	4.72	.61	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.00	4.80	.70	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	94.80	4.74	.68	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .60)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก

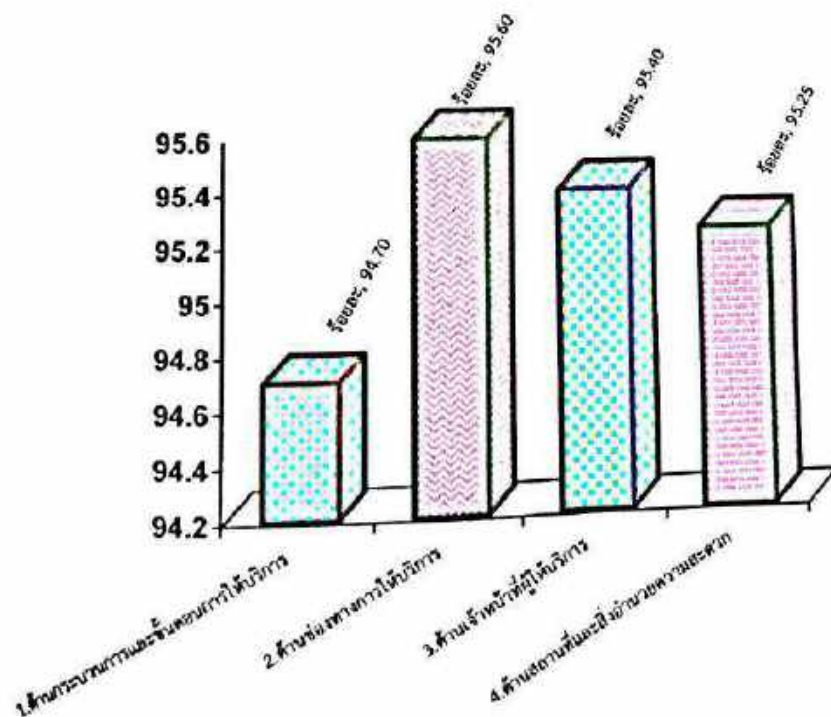
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(x)	(S.D)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.20	4.76	.65	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.00	4.75	.58	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.00	4.75	.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.80	4.79	.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76, S.D. = .36$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79, S.D. = .65$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	94.70	4.74	.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.40	4.77	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .38)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.00	4.75	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.40	4.77	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	96.00	4.80	.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .34)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.60	4.78	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.00	4.70	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
โดยรวม	94.95	4.75	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.95 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .60)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.20	4.81	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.00	4.75	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.20	4.76	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	94.80	4.74	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 (\bar{x} = 4.81, S.D. = .32)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

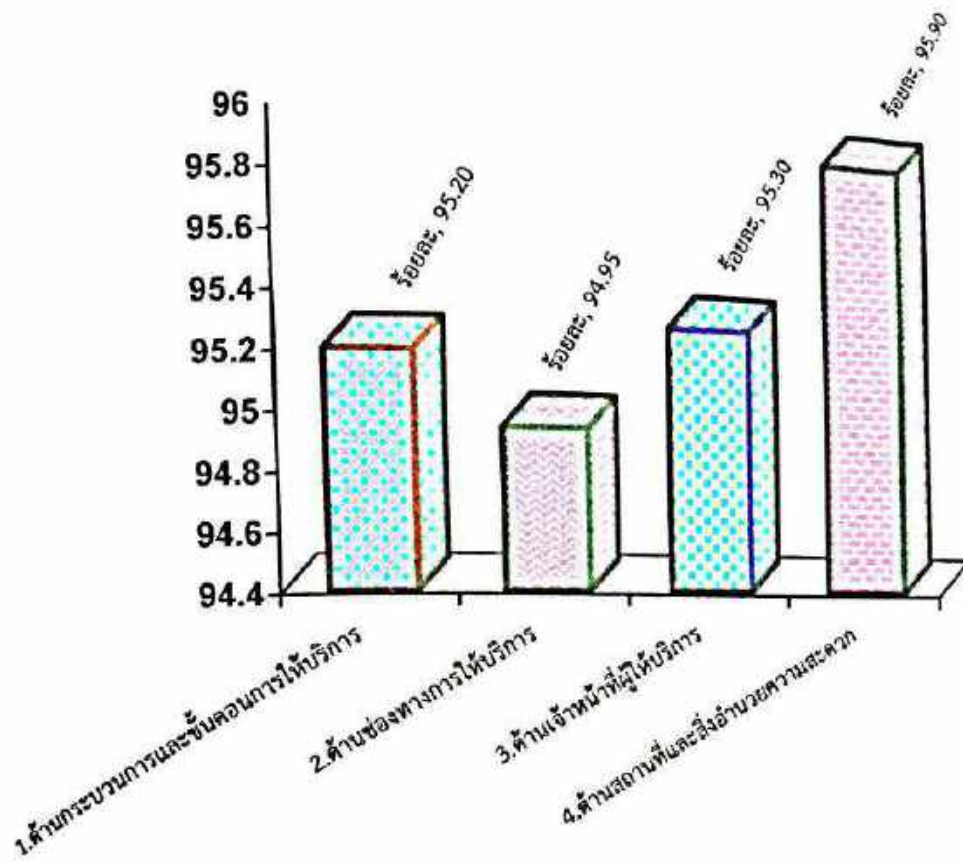
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
คำที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.80	4.74	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.20	4.81	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	96.40	4.82	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	96.20	4.81	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.90	4.80	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .25) เมื่อพิจารณา
ความต้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสมมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.20	4.76	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.95	4.75	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.77	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.90	4.80	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .25)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(x)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	94.40	4.72	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.80	4.74	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	95.20	4.76	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.40	4.77	.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.95	4.75	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.95 ($\bar{x} = 4.75, S.D. = .22$) เมื่อพิจารณาความด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .34$)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.60	4.73	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.00	4.75	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.80	4.74	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.20	4.76	.54	มากที่สุด
โดยรวม	94.85	4.74	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.85 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .54)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.00	4.70	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.80	4.74	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.40	4.72	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .57)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ
สิ่งอำนวยความสะดวก

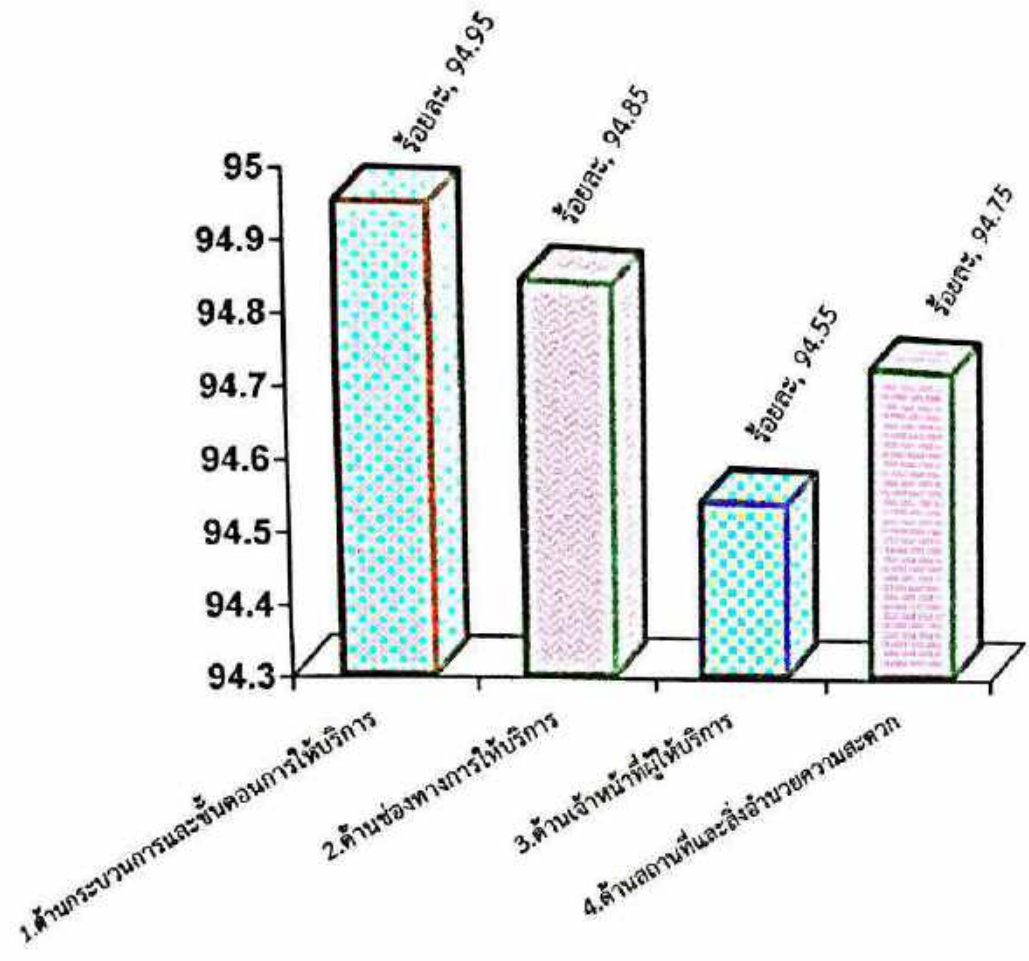
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.00	4.75	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	94.00	4.70	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.60	4.78	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.40	4.72	.57	มากที่สุด
โดยรวม	94.75	4.74	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .25) เมื่อพิจารณา
ทางด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสมมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .35)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94.95	4.75	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.85	4.74	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.55	4.73	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	94.75	4.74	.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.78	4.74	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 (\bar{x} =4.74, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.95 (\bar{x} =4.75, S.D.=.22)



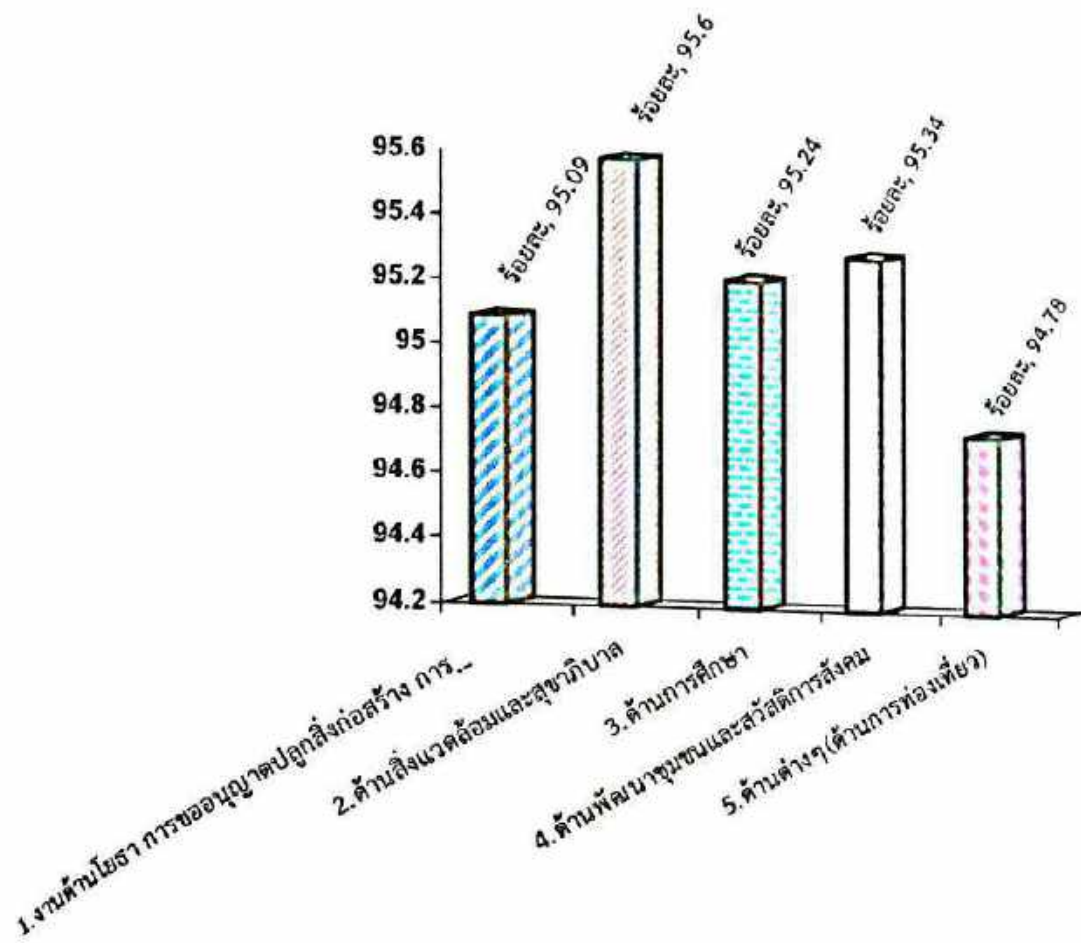
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค้อ

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลบ้านค้อ

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน	95.09	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.60	4.78	.32	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	95.24	4.76	.29	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.34	4.77	.30	มากที่สุด
5. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	94.78	4.74	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. =.32) รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = .30)



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู งานบริการ 5 งาน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- 3) ด้านการศึกษา
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน ในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 5 งาน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .32) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .30) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .29) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .19) ด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านค้อ

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ในงานบริการ 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.21 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งไม่เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดระดับตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มีมติที่ 2 มีมติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้ 6 ยุทธศาสตร์ คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กีฬาและวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลบ้านค้อ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่ผู้ควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า
- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโครงสร้าง)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ยกเว้นตัวดำเนินการใช้เอง) ทางรถไฟต้องปรับปรุง

ทางสาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟที่ชำรุด ควรมีการวางแผนจัดงบกับองค์กรหรือองค์กร 1 ไร่

2. ถนนตามเส้นทางเทศบาลตำบลบ้านค้อ หลอดไฟชำรุด ควรมีงบประมาณ

ปรับปรุง

เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องเสียใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มเติมพื้นที่และใช้ดิน

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านค้อ และพื้นที่รอบนอกในเขตบ้าน

2.2 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดอุกน้ำมูลฝอย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และควรได้รวบรวมไว้ตามผู้

กรกับขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแยกตามหมู่บ้าน

2.3 ด้านพัฒนาชุมชนหรือสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลบ้านค้อ ส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุและ

ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

2.4 ด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลบ้านค้อ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีรายได้กับ

ประชาชนในเขตตำบลบ้านค้อ

2.5 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลบ้านค้อ จัดให้มีสนามเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

และส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กรและมาสอนเด็ก ๆ ใ้มี

พัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นไป

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะบซ่อมแซมถนนภายใน

หมู่บ้านเทศบาลตำบลบ้านค้อ ตามขอขอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่อง

สว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่

เทศบาลตำบลบ้านค้อ รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ลง

พื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการ

แก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง

และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการศึกษานโยบายและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- สุวิทย์ รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอตำบองระเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเคออุดม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- สุวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและวิธีใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิบูลย์ชน, 2542.
- ผู้ร ทรรณพัต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- ผู้ร แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- ผู้ร ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ผู้ร ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาห้าปี (2561-2565). เทศบาลตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง, จังหวัดหนองบัวลำภู.
- ผู้ร เบื้องบน. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2563

แบบสอบถาม No.

ได้รับบริการ.....จังหวัด.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก,
3 = กลาง, 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 <input type="checkbox"/>	2.2 <input type="checkbox"/>	2.3 <input type="checkbox"/>	2.4 <input type="checkbox"/>	2.5 <input type="checkbox"/>
ข้อที่ 1.3	2.6 <input type="checkbox"/>	2.7 <input type="checkbox"/>	2.8 <input type="checkbox"/>	2.9 <input type="checkbox"/>	2.10 <input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น
ขอความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

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

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
------------------	-----------	--------------------	------------------	-------------------------

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน
- 1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง
- 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร
- 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ
- 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม
- 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
- 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ
- 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ
- 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
- 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

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

การที่ 5 : งานบริการด้านต่างๆ (ด้านการท่องเที่ยว)

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

3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ