**มาตรฐานการปฏิบัติงาน**

****

**คู่มือ**

**ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกองช่าง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง**

**อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**

 **คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติกองช่างฉบับนี้ เป็นคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างผู้รับผิดชอบงานกองช่าง ใช้ศึกษาและนาไปปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองช่าง คู่มือการปฏิบัติกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ได้แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกองช่างให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ คณะผู้จัดทาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้าราชการและลูกจ้างผู้รับผิดชอบกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง จะได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปศึกษาและนามาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยงที่ได้ระบุไว้ในข้อบัญญัติตำบล กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง

 **สารบัญ**

 **หน้า**

**วัตถุประสงค์** ๑

**ขอบเขตของกระบวนงาน**........................................................................................ ๑

๑.๑ งานก่อสร้าง ...................................................................................................... ๑

วิธีดำเนินงาน

- ขั้นตอน

- แผนผัง

- แนวทางการปฏิบัติ

๑.๒ งานออกแบบและควบคุมอาคาร……………………………………………………………… ๔

วิธีดำเนินงาน

- ขั้นตอน

- แผนผัง

- แนวทางการปฏิบัติ

๑.๓ งานประสานสาธารณูปโภค ……………………………………………………………………. ๖

วิธีดำเนินงาน

- ขั้นตอน

- แผนผัง

- แนวทางการปฏิบัติ

๑.๔ งานผังเมือง …………………………………………………………………………………………. ๗

วิธีดำเนินงาน

- ขั้นตอน

- แผนผัง

- แนวทางการปฏิบัติ

**๓. การรายงานผล** …………………………………………………………………………………………… ๘

**๔. การตรวจติดตามประเมินผล**

**วัตถุประสงค์**

 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างกองช่าง มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดง

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของกองช่าง

 ๒. เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การทางานของกองช่าง ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีการทางานปลอดภัย บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

**ขอบเขตของกระบวนงาน**

**๑. งานก่อสร้าง**

 - งานก่อสร้างและบูรณะถนน

 - งานก่อสร้างและบูรณะสะพานและโครงการพิเศษ งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคมและงานบ

 บำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ

 - งานก่อสร้างปรับปรุงบูรณะและซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างสาธารณะ

 - งานขอตั้งงบประมาณประจาปี

 - งานของบประมาณประสานงานกับฝ่ายผังเมือง

 - งานกำหนดรายละเอียดข้อมูลสาธารณะ

 - งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

|  |  |
| --- | --- |
| **กรอบแนวคิด ผู้รับบริการ**  | **ความต้องการของผู้รับบริการ**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยงหน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | การคมนาคม ขนส่งที่ดี  |
| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  | **ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยงหน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | ประชาชนในเขตตำบลลำไทรโยง มีการคมนาคม ขนส่งที่สะดวก  |

 **ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๒๓

 **-2-**

 **ขั้นตอนการดาเนินงานก่อสร้าง**

1. ศึกษารายละเอียดโครงการที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติงบประมาณประเภทต่างๆ

2. จัดทำประมาณราคากลางโดยศึกษาราคาวัสดุก่อสร้างที่ใกล้เคียงกับปัจจุบันมากที่สุด (ไม่เกิน ๑ เดือน) จากสานักดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (http://www.price.moc.go.th) หรือราคาในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์

3. ผู้อานวยการกองช่างตรวจสอบรายละเอียดใบประมาณราคา และแบบแปลน

4. เสนอปลัด อบต. และนายก อบต. พิจารณา และลงนามอนุมัติดาเนินโครงการ

 **แผนผังขั้นตอน**

 ศึกษารายละเอียดโครงการ

 นายช่างโยธาจัดทาประมาณราคาก่อสร้าง พร้อมแบบแปลนการก่อสร้าง

 ผู้อานวยการกองช่างตรวจสอบ

 ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง

 แก้ไข และเสนอพิจารณาใหม่

เสนอปลัด อบต. และนายก อบต.

พิจารณาและลงนามอนุมัติดาเนินการ

คัดลอกสาเนาเอกสารประมาณราคา พร้อมแบบแปลนก่อสร้าง

 ให้กองคลังดาเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยต่อไป

**-3-**

 **แผนผังขั้นตอน (ต่อ)**

 **ช่างผู้ควบคุมงาน ลงพื้นที่ก่อสร้างเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของ**

 **ผู้รับจ้างให้เป็นไปตามแบบแปลนที่กำหนด**

 **พร้อมทั้งจัดทาบันทึกควบคุมงานทุกวัน**

 **รายงานปัญหาและอุปสรรคให้ผู้บังคับบัญชาทราบ**

 **สรุปผลการดาเนินโครงการก่อสร้าง รายไตรมาส**

 **รายงานปลัด อบต. / นายก อบต. ทราบ**

 **รายงานผลการดาเนินโครงการให้ ปลัด อบต. /**

 **นายก อบต.ทราบ เมื่อโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ**

 **-4-**

**๒. งานออกแบบและควบคุมอาคาร**

 - งานประเมินราคา

 - งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

 - งานออกแบบและบริการข้อมูล

 - งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์ งานวิศวกรรม

 - งานออกแบบ งานก่อสร้างที่มีผู้ยื่นขออนุญาตอาคารทุกประเภทที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้ก่อสร้างถูกต้องตามแบบที่รับอนุญาตการประมาณราคา ร่วมพิจารณากำหนดวางแผนงานงบประมาณ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

|  |  |
| --- | --- |
| **กรอบแนวคิด ผู้รับบริการ**  | **ความต้องการของผู้รับบริการ**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยงหน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | ความถูกต้อง รวดเร็ว  |
| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  | **ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | ความถูกต้อง รวดเร็ว  |

 **ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๔๓

 **ขั้นตอนการดาเนินงานขออนุญาตก่อสร้าง/ต่อเติม/รื้อถอนอาคาร**

1. ผู้ยื่นคาร้อง ขอรับแบบฟอร์มการยื่นคาร้องได้ ณ ที่ทาการองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง หรือที่ทาการ ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑- ๑๔
2. ผู้ยื่นคำร้อง ตามแบบคำร้องพร้อมหลักฐานยื่นต่อเจ้าพนักงานธุรการ กองช่าง อบต.ลำไทรโยง เพื่อจัดทำหนังสือรับรองการขออนุญาต (แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ไม่ได้อยู่ในเขตควบคุมอาคาร จึงไม่สามารถออกหนังสืออนุญาตก่อสร้าง/ต่อเติม/รื้อถอน ได้)

 -5-

**หลักฐาน**

 - สาเนาบัตรประจาตัวประชาชน ๑ ฉบับ

 - สาเนาทะเบียนบ้าน ๑ ฉบับ

 - สาเนาโฉนดที่ดิน หรือเอกสารสิทธิ ๑ ฉบับ

3. เจ้าพนักงานธุรการ เสนอนายก อบต.ลงนาม (กรณีนายก อบต. ไม่อยู่ประจาสานักงาน หรือติดภารกิจ ใช้

 ระยะเวลาประมาณ ๑-๒ วัน)

4. ติดต่อผู้ยื่นคาร้องมารับหนังสือรับรอง

**แผนผังขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง การขออนุญาตก่อสร้าง ต่อเติม รื้อถอนอาคาร**

ผู้ยื่นคำร้อง กรอกแบบคาร้องขอหนังสือรับรอง

การขออนุญาตก่อสร้าง/ต่อเติม/รื้อถอนอาคาร

ผู้ยื่นคาร้อง ยื่นเอกสารหลักฐานได้ที่ กองช่าง

อบต.ลำไทรโยงนายก อบต.ลงนาม

เจ้าพนักงานธุรการกองช่าง จัดทาหนังสือรับรอง

เสนอนายก อบต.ลงนาม

นายก อบต.ลงนาม

แจ้งผู้ยื่นคาร้อง รับหนังสือรับรอง

 -6-

1. **งานประสานสาธารณูปโภค**

 - งานประสานสาธารณูปโภค

 - งานไฟฟ้าสาธารณะ

 - งานระบายน้า

 - งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร

 - งานการบำรุงรักษาคูคลอง ท่อระบายน้า

 - งานสำรวจพื้นที่เพื่อจัดทาแผนที่และโครงการก่อสร้างถนน แผนบำรุงรักษาถนน โครงการซ่อมแซมถนน และแผนการดูแลบำรุงรักษาถนนเส้นทาง ให้มีความพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาถนนชำรุด การบำรุงรักษาถนนและจัดตั้งงบประมาณบำรุงรักษาซ่อมแซมถนนเพื่อใช้ในการคมนาคม

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

|  |  |
| --- | --- |
| **กรอบแนวคิด ผู้รับบริการ**  | **ความต้องการของผู้รับบริการ**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยงหน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | มีระบบสาธารณูปโภคอย่างสมบูรณ์  |
| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  | **ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | มีระบบสาธารณูปโภคอย่างสมบูรณ์  |

**ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

พระราชบัญญัติสภาตาบลและองค์การบริหารส่วนตาบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๒๓

 **-7-**

**4. งานผังเมือง**

 - งานสำรวจและแผนที่

 - งานวางผังพัฒนาเมือง

 - งานควบคุมทางผังเมือง

 - งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง กำหนดแนวเขตที่สาธารณะเพื่อการขอครอบครองสิทธิ์ในที่สาธารณะการบุกรุกที่ดิน ให้เป็นที่สาธารณะดูแลตรวจสอบที่สาธารณะสิ่งสาธารณูปการ เช่น ถนน ทางเท้า คันดินสะพาน ท่อระบายน้า

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

|  |  |
| --- | --- |
| **กรอบแนวคิด ผู้รับบริการ**  | **ความต้องการของผู้รับบริการ**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยงหน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | มีที่ทากินและที่อยู่อาศัย มีขอบเขตพื้นที่ชัดเจน  |
| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  | **ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | มีที่ทากินและที่อยู่อาศัย  |

 **ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

 - พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๒๓

**ขั้นตอนการดำเนินงานการชี้ระวังแนวเขต/การรับรองแนวเขต**

1. เจ้าของที่ดินติดต่อเพื่อขอรังวัดที่ดิน

2. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ แจ้งเรื่องมายัง อบต.ลำไทรโยง

5. กรณีมีการลุกล้าที่สาธารณประโยชน์ ประสานความร่วมมือไปยัง สนง.ที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์

3. นายก อบต. มอบอำนาจเจ้าหน้าที่กองช่างดาเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4. กรณีไม่มีการลุกล้าที่สาธารณประโยชน์ เจ้าพนักงานท้องถิ่นลงนาม

 -8-

**แผนผังขั้นตอนการชี้ระวังแนวเขต/การรับรองแนวเขต**

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ แจ้งเรื่องมายัง อบต.ลำไทรโยง

เจ้าหน้าที่กองช่าง (ผู้รับมอบอานาจจากนายก อบต.)

ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคาร้องขอ

กรณีไม่มีการลุกล้า กรณีมีการลุกล้ำ

รายงานอาเภอเมืองบุรีรัมย

ลงนามรับรอง

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ แจ้งเรื่องมายัง อบต.บัวทอง

เจ้าหน้าที่กองช่าง (ผู้รับมอบอานาจจากนายก อบต.) ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคาร้องขอ

รายงานอาเภอเมืองบุรีรัมย์

ลงนามรับรอง

รายงานนายก อบต. ทราบ

รายปี

**การรายงานผล**

๑. งานก่อสร้าง รายงานผลการดาเนินงานทุกไตรมาส

๒. งานออกแบบควบคุมอาคาร รายงานสรุปผลการดาเนินงานสิ้นปีงบประมาณ

๓. งานสาธารณูปโภค รายงานสรุปผลการดาเนินงานทุกไตรมาส หรือรายงานทันทีกรณีเกิดข้อร้องเรียนเร่งด่วน

๔. งานผังเมือง รายงานสรุปผลการดาเนินงานสิ้นปีงบประมาณ หรือรายงานทันทีกรณีเกิด ข้อร้องเรียน

 **การให้บริการ**

**014 มาตรฐานการให้บริการ**

**คู่มือปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก**

**มาตรฐานการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง**

**อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**

**การปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก**

**ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

มาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์การจะนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์การได้รวมกันกำหนดไว้เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) การบริหารงานบุคคลนับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของการบริหารองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาองค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องตัวกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการให้บุคคลพ้นจากงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์การได้คนดีมีความรู้ความสามารถและความประพฤติดีมาปฏิบัติงาน ซึ่งการที่องค์การจะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญคือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ได้จาการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่องค์การนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การให้พักงาน และการให้พ้นจากงานโดยทั่วไปแล้ว การที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมและเชื่อถือได้นั้น องค์การมักจะสร้างเครื่องมือประกอบอีกส่วนหนึ่งขึ้นมาใช้ในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต้องใช้ก็คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน โดยองค์การต้องทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนก่อนแล้ว เมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้

 มาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับคำว่ามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่าเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้าน ด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปแบบของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปของคุณภาพองค์การ จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภท นั้น ๆ

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

 2

 2. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ/การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ตาม PM 5) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไปทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

 ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัยเพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

**ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

 หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์การและบุคคลในองค์การจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ก็พบว่ามีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

 1. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เขาสู่มาตรฐานได้

 2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งทำให้เราเกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐานผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทายผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิด ความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

 3. ด้านการปรับปรุงงานมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

 4. ด้านการควบคุมงานมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุม การปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

 5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการเปรียบเทียบ ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

**ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย**

 1. เลือกงานหลักของแต่ละตำแหน่งมาทำการวิเคราะห์โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ประกอบด้วย

 2. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใดจากตำแหน่งนั้น ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานหรือองค์การ

 3. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกัน

 3

 4. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

 5. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

 6. พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ใหม่ตามความเหมาะสมยิ่งขึ้น เกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกณฑ์ที่องค์การมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน

**ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้โดยละเอียด ดังนี้**

 1. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ ดังนั้นงานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

 2. คุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร

 3. ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ

 ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์การและขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงานอย่างไรก็ตาม เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ในองค์การมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการนั่นก็คือ ต้องเป็นมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มาใช้ปฏิบัติงาน

**โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล**

 องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุดเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหารภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอยู่ เช่น

 - สำนักงานปลัด - ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- กองคลัง - ส่วนสวัสดิการสังคม

- กองช่าง

 4

โครงสร้างสำนักงานปลัด

**สำนักงานปลัด**

**­งานเสริมการเกษตร**

**­งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

**­งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน**

**­งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

**­งานบริหารงานบุคคล**

**­งานกฎหมายและคดี**

**­งานกิจการสภา อบต.**

**งานนโยบายและแผน**

**­งานบริหารงานทั่วไป**

**สำนักงานปลัด**

 มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบัญญัติและข้อบังคับตำบล การประชุมสภา การจัดทำระเบียนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง พนักงานจ้างการเลือกตั้ง งานเกี่ยวกับกฎหมายและคดี การประนีประนอม ข้อพิพาทต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร การท่องเที่ยว การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาในหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครองบังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง พนักงานจ้าง การบริหารงานบุคคล ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติ ราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งงานหลักภายในออกเป็น 7 งาน คือ

**1. งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความผิดชอบ ดังนี้**

 - งานสารบรรณ

 - งานตรวจสอบภายใน

 - งานบริหารงานบุคคล

 - งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร

 - งานประชาสัมพันธ์

 - งานอาคารสถานที่

 5

 - งานรักษาความสงบเรียบร้อย

 - งานสนับสนุนและบริการประชาชนงานรัฐพิธี

 - งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาฯ

 - รายงานการประชุมสภา อบต.

 - งานประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญประจำสภา อบต.

 - รายงานประชุมพลังมวลชนอื่น ๆ

 - งานอำนวยการและประสานราชการ

 - งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมสภา อบต.

 - งานเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.

 - งานข้อมูลการเลือกตั้ง

 - งานชุมชนสัมพันธ์

 - งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภา อบต.

 - งานคุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพย์สินของทางราชการและสถานที่สาธารณะ

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

**2. งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานนโยบายและแผนพัฒนา

 - งานวิชาการ

 - งานงบประมาณ

 - งานข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

 - งานประชาสัมพันธ์ขององค์กร

 - งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์

 - งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ

 - งานโครงการอินเตอร์เน็ตตำบล

 - งานประสานโครงการฝึกอบรม

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

**3. งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานกฎหมายและคดี

 - งานนิติกรรมและสัญญาต่าง ๆ ที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย

 - งานการดำเนินการทางคดี และศาลปกครอง

 - งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

 - งานระเบียบการคลัง

 - งานวินิจฉัยปัญหากฎหมาย

 - งานข้อบัญญัติและระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด

 - งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่เยาวชน

 - งานสอบสวนตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยราชการ

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

 6

**4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานอำนวยการ

 - งานป้องกันสาธารณภัย

 - งานช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรผู้ประสบภัย

 - งานกู้ภัย

**5. งานกิจการสภา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาฯ

 - รายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

 - งานประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญประจำสภา อบต.

 - งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมสภา อบต.

 - งานเลือกตั้งเกี่ยวกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

 - งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภา อบต.

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

**6. งานบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานการวางแผนอัตรากำลังคน

 - งานการสรรหาบุคลากร

 - งานการเลื่อนตำแหน่ง/แต่งตั้ง

 - งานการพัฒนาบุคลากร

 - งานระบบสวัสดิการ

 - งานระบบจริยธรรมและวินัย

**7. งานสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานสวัสดิการสังคม

 - งานสังคมสงเคราะห์

 - งานพัฒนาชุมชน

 - งานพิทักษ์สิทธิเด็กและเยาวชน

 - งานพัฒนาสตรีและเยาวชน

 - งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน

 - งานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

 7

โครงสร้างกองคลัง

**กองคลัง**

**­งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้**

**­งานการเงินและบัญชี**

**­งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ**

**กองคลัง**

 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และนำส่งภาษี การตัดโอนเงินเดือน รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุญาตเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน งานจัดทำงบและแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครง เงินสะสม งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ - รายจ่าย งานจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน งานจัดทำ/ตรวจสอบบัญชีและการรับเงินในกิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งงานหลักภายในออกเป็น 4 งาน ประกอบด้วย

**1. งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

 - งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน

 - งานเก็บรักษาเงิน

 - งานรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งงบประมาณรายรับรายจ่าย ประจำปี

 - งานตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับเงิน

 - งานการบัญชี

 - งานทะเบียนคุมการเบิกจ่ายเงิน

 - งานงบการเงินและงบทดลอง

 - งานรายงานแสดงฐานะทางการเงินและบัญชี

 - งานรายงานทางการเงิน บัญชีทั่วไปของส่วนราชการและบัญชีรายได้แผ่นดิน

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

**2. งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่าและรายได้อื่น ๆ

 - งานพัฒนาปรับปรุงรายได้ งานควบคุมกิจการค้าและค่าประกัน

 - งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้

 8

 - งานออกหมายเรียกและหนังสือพบกิจการค้า

 - งานตรวจสอบและประเมินภาษี

 - งานการนำส่งเงินรายได้

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

**3. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี

 - งานพัสดุ (การจัดหา จัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซม

 และการบำรุงรักษา)

 - งานการจัดทำบัญชีและทะเบียนพัสดุ

 - งานการเก็บเอกสารสำคัญหลักฐานรวมถึงเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ

 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างกองช่าง

**กองช่าง**

**­งานออกแบบและควบคุมอาคาร**

**­งานประสานสาธารณูปโภค**

**­งานผังเมือง**

**­งานก่อสร้าง**

**กองช่าง**

 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบงานก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงาน เครื่องจักรกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายโดยมีการแบ่งงานหลักภายในประกอบด้วย

 1. งานก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

 - งานก่อสร้างและบูรณาการ

 - งานก่อสร้างและบูรณะสะพาน ทางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ

 - งานก่อสร้างและบูรณะโครงการพิเศษ

 - งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม

 - งานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ

 - งานควบคุมการก่อสร้างถนน สะพาน รางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ

 9

 - งานธุรการประจำส่วนโยธา

 - งานควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกลและยานพาหนะ

 - งานจัดทำบันทึกข้อมูลทางด้านการก่อสร้าง

 - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**2. งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้**

  - งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์

 - งานวิศวกรรม

 - งานประเมินราคา

 - งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

 - งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์

 - งานออกแบบ

 **3. งานประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้**

 - งานประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา

 - งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร

 - งานระบายน้ำ

 - งานจัดตกแต่งสถานที่

 **4. งานผังเมือง มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้**

 - งานสำรวจและแผนที่

 - งานวางผังพัฒนาเมือง

 - งานควบคุมทางผังเมือง

 - งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง

 - งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

**ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**

**­งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**

**­งานบริหารการศึกษา**

 10

**ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**

 มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผล ประเมินผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษา ของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การศึกษา ส่งเสริมการวิจัย การวางโครงการ สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการศึกษาเพื่อนำไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการปฏิบัติในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษาและ ปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง และแบ่งงานหลักภายในออกเป็น 2 งาน ดังนี้ คือ

 **1. งานบริหารงานการศึกษา**
            - งานบริหารวิชาการ
            - งานนิเทศการศึกษา
            - งานนิเทศการศึกษา
            - งานลูกเสือและยุวกาชาด

 **2. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้**

 - งานส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

 - งานส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

 - งานสนับสนุนกิจการศาสนา

 - งานสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น

 - งานสันทนาการ

 - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

 11

**การปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก**

**กระบวนงาน : การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง**

**แนวทางระเบียบการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

 ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องดำเนินการวางแผนพัฒนา โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการปรับปรุงแผนพัฒนาตำบล 4 ปี เป็นประจำทุกปี ซึ่งการปรับปรุงแผนจะต้องนำข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล ปัญหาความต้องการท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด/อำเภอ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบและให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

 เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบฯ องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดได้ทำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแผนพัฒนาตำบล 4 ปี เป็นแนวทางในการพัฒนาตำบลเขาเขน และเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการวางกรอบการทำงานการพัฒนาตำบลต่อไป

**ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี**

 แผนพัฒนาสี่ปี เป็นเอกสารที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ชัดเจน มีโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นระยะเวลา 4 ปี และการแสดงความเชื่อมโยงกับข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลใช้การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นเครื่องมือในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อที่กระบวนการจัดทำงบประมาณเป็นไปด้วยความรอบคอบ และผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามจุดประสงค์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2561 - 2564

**วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนสี่ปี**

 1. เพื่อแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผน 4 ปี และการจัดทำงบประมาณประจำปี

 2. เพื่อแสดงแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปีที่มีความสอดคล้องและสามารถสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

 3. เพื่อเป็นการจัดเตรียมโครงการพัฒนาต่าง ๆ ให้อยู่ในลักษณะที่พร้อมจะบรรจุในงบประมาณรายจ่ายประจำปี และนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อได้รับงบประมาณ

**แผนพัฒนาสี่ปี มีลักษณะกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้**

 1. เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

 2. เป็นเอกสารที่จะแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

 3. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ/ กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลา

 4. เป็นเอกสารที่จะแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

 12

**สรุปความเชื่อมโยง
แผนพัฒนาระดับต่างๆ กับ แผนพัฒนาท้องถิ่น และงบประมาณท้องถิ่น**

 **ปัจจัยนำเข้า**

แผน

 ยุทธศาสตร์

แผน
 พัฒนา**สามปี**

**งบประมาณ**

**รายจ่าย** อปท.

**แผนการ**

**ดำเนินงาน**

**(ปฏิทิน**

**การทำงาน)**

**หมวด
รายจ่ายต่างๆ**

โครงการ

กิจกรรม

วิสัยทัศน์

พันธกิจ

จุดมุ่งหมาย

ยุทธศาสตร์

แนวทางการพัฒนา

* **แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ**
* **นโยบายของรัฐบาล/
 แผนการบริหารราชการ
 แผ่นดิน**
* **ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/
 จังหวัด/อำเภอ**
* **นโยบายผู้บริหารท้องถิ่น**
* **ภารกิจตามอำนาจหน้าที่**
* **ปัญหาความต้องการ
ของประชาชน/แผนชุมชน**
* **ข้อมูล**

 **13**

**Work Flow กระบวนงาน**

 การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อน - หลัง ของแต่ละขั้นตอนในกระบวนงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้นและแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ขั้นตอนการทำงาน(Work Flow) | ผังงาน(Flow Chart) | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ\*(ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย) |
| ประชาคม |  | ก.พ. - มี.ค. | จนท.วิเคราะห์ฯ/หัวหน้าสำนักงานปลัด/ปลัดฯ/จนท.สำนักงานปลัดฯ/คกก.จัดทำแผน/คกก.สนันสนุนแผนฯ |
| รวบรวมข้อมูล/ปัญหา/ความต้องการจากประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำประชาคมระดับตำบล | **N** | มี.ค. - พ.ค. | จนท.วิเคราะห์ฯ/หัวหน้าสำนักงานปลัด/ปลัดฯ/คกก.จัดทำแผน/คกก.สนับสนุนแผนฯ |
| จัดทำร่างแผนฯ |  **Ye**  | พ.ค. - มิ.ย. | จนท.วิเคราะห์ฯ/หัวหน้าสำนักงานปลัด/ปลัดฯ/คกก./จนท.สำนักงานปลัดฯ |
| ประชุม คกก.จัดทำแผน/คกก.สนับสนุนแผนฯ |  **N** | พ.ค. - มิ.ย. | จนท.วิเคราะห์ฯ/หัวหน้าสำนักงานปลัด/ปลัดฯ/จนท.สำนักงานปลัดฯ/คกก.จัดทำแผน/คกก.สนับสนุนแผนฯ |
| เสนอสภาฯพิจารณาเห็นชอบ |  **Y**   | มิ.ย. | จนท.วิเคราะห์ฯ/หัวหน้าสำนักงานปลัด/ปลัดฯ/สภาฯ |
| ประกาศใช้ |  | มิ.ย. | ผู้บริหารท้องถิ่น |

**ความหมายสัญลักษณ์**

 จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนงาน

 กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

 การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ

 แสดงถึงทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน

 จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

 **14**

**ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี**

**1. ประชาคมหมู่บ้าน**

**2. รวบรวมนำข้อมูลปัญหา/ความต้องการ/โครงการจากากรประชาคมหมู่บ้านเพื่อประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา อบต.และคณะกรรมการพัฒนา อบต.**

**3. ประชาคมระดับตำบล**

**4. เสนอร่างแผนพัฒนาสามปีต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ**

**5. ประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี**

**6. รายงานอำเภอ จังหวัด กระทรวงทราบ**

**7. ประกาศให้ทราบเป็นแผนพัฒนาตำบล**

**8. ฝ่ายบริหาร และเจ้าหน้าที่งบประมาณจัดทำเป็นข้อบัญญัติ**

**9. เสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ**

**10. นายอำเภออนุมัติ**

**11. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงนามประกาศเป็นข้อบัญญัติ**

**12. ฝ่ายบริหารจัดการบริหารโครงการ**

**-จัดทำเอง**

**- สนับสนุนงบประมาณ**

**13. ประชาชนติดตามโครงการต่าง ๆ**

**- ตรวจสอบงบประมาณ**

**- เสนอโครงการ**



**
015 ข้อมูลเชิงสติติการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ยุทธศาสตร์** | จำนวนโครงการที่ต้องดำเนินการทั้งหมด ปีงบประมาณ 2563 | คิดเป็นร้อยละของโครงการทั้งหมด ปีงบประมาณ 2563 | จำนวนงบประมาณ ปีงบประมาณ 2563 | คิดเป็นร้อยละของงบประมาณทั้งหมด ปีงบประมาณ 2563 | หน่วยดำเนินการ |
| 1. ยุทธศาสตร์ ประชาชนในตำบลมีคุณภาพชีวิตที่ดี 1.1 แผนงานบริหารทั่วไป  1.2 แผนงานการรักษาความสงบภายใน 1.3 แผนงานการศึกษา 1.4 แผนงานสาธารณสุข 1.5 แผนงานสังคมสงเคราะห์ 1.6 แผนงานเคหะชุมชน 1.7 แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 1.8 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและ นันทนาการ 1.9 แผนงานการเกษตร 1.10 แผนงานงบกลาง2. ยุทธศาสตร์อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 2.1 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ3. ยุทธศาสตร์เป็นแหล่งรองรับการขยายตัวของสนามสุวรรณภูมิ 3.1 แผนงานบริหารทั่วไป 3.2 แผนงานการรักษาความสงบภายใน 3.3 แผนงานการศึกษา 3.4 แผนงานสาธารณสุข 3.5 แผนงานสังคมสงเคราะห์ 3.6 แผนงานเคหะชุมชน 3.7 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ | 3674328124482222221 | 3.617.238.434.823.612.419.641.202.414.824.829.642.412.412.412.4126.511.20 | 1,150,000503,00016,258,900900,0002,000,000800,0001,805,000900,000650,00035,096,0002,250,0004,861,0008,403,000873,100846,000250,000108,824,0001,600,000 | 0.610.278.650.481.060.430.960.480.3518.671.202.594.470.460.450.1357.890.85 | สำนักปลัดสำนักปลัดกองการศึกษาฯกองการสาธารณสุขฯกองสวัสดิการสังคมกองช่าง, กองสาธารณสุขฯสำนักปลัด, กองสวัสดิการสังคมกองการศึกษาฯสำนักปลัดกองสวัสดิการฯ, กองสาธารณสุขฯกองการศึกษาฯสำนักปลัด,กองคลังสำนักปลัดกองการศึกษาฯกองสาธารณสุขฯกองสวัสดิการสังคมกองช่าง, กองสาธารณสุขฯกองการศึกษาฯ |
| รวมทั้งหมด | 83 | 100.00 | 187,970,000 | 100.00 |  |

**016 รายงานผลการสำรวจความพึ่งพอใจการให้บริการ**

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง**

**ประจำปีงบประมาณ 2563**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

 (ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง จำนวน 21 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่องขอรับบริการ** | **จำนวน (คน)** |
| การใช้ Internet ตำบล | 7 |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 6 |
| การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | 6 |
| การชำระภาษีบำรุงท้องที่ | 4 |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 3 |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | 3 |
| การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า | 2 |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 1 |
| การชำระภาษีป้าย | 1 |
| การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | 1 |
| การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร | 1 |
| อื่นๆ……………-การขอใช้รถกระเช้า | 1 |
| การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | - |
| การออกแบบอาคาร | - |
| การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | - |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ | - |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | - |

**ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ในภาพรวมและรายด้าน

**ตารางที่ 2** แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **คุณภาพการให้บริการ** | **ร้อยละความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 90.3 | 3.4 |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 81.5 | 3.1 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 83.6 | 3.2 |
| **ภาพรวม** | **85.1** | **3.2** |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำไทรโยงในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 85.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง มีความพึงพอใจร้อยละ 90.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.5

**การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน**

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย**

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 9 | 10 | 2 | - | - |
| ร้อยละ | 42.9 | 47.6 | 9.5 | - | - |

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วนความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 10 | 8 | 3 | - | - |
| ร้อยละ | 47.6 | 38.1 | 14.3 | - | - |

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ**

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 9 | 8 | 4 | - | - |
| ร้อยละ | 42.9 | 38.1 | 19.0 | - | - |

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.0 มีความ พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม**

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 11 | 5 | 5 | - | - |
| ร้อยละ | 52.4 | 23.8 | 23.8 | - | - |

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 23.8 มีความ พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

* 1. **มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย**

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 3 | 9 | 5 | 4 | - |
| ร้อยละ | 14.3 | 42.9 | 23.8 | 19.0 | - |

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด

* 1. **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน**

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 8 | 7 | 5 | 1 | - |
| ร้อยละ | 38.1 | 33.3 | 23.8 | 4.8 | - |

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจมากน้อย

* 1. **ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว**

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 7 | 8 | 5 | - | - |
| ร้อยละ | 33.3 | 38.1 | 23.8 | - | - |

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

* 1. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน**

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 6 | 10 | 5 | - | - |
| ร้อยละ | 28.6 | 47.6 | 23.8 | - | - |

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความ พึงพอใจปานกลาง

1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

* 1. **การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม**

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 7 | 6 | 7 | 1 | - |
| ร้อยละ | 33.3 | 28.6 | 33.3 | 4.8 | - |

**จากตารางที่ 11** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลาง ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจน้อย

* 1. **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ**

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 5 | 13 | 3 | - | - |
| ร้อยละ | 23.8 | 61.9 | 14.3 | - | - |

**จากตารางที่ 12** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.9 มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

* 1. **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม**

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 2 | 13 | 6 | - | - |
| ร้อยละ | 9.5 | 61.1 | 28.6 | - | - |

**จากตารางที่ 13** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

* 1. **อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย**

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 6 | 12 | 3 | - | - |
| ร้อยละ | 28.6 | 57.1 | 14.3 | - | - |

**จากตารางที่ 14** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยง ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 28.6 มีความ พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

**ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรโยงควรปรับปรุงด้านได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 6 คน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 2 คน

ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน 2 คน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน 1 คน

ด้านอื่นๆ (ระบุ).................

บริการน้ำดื่ม จำนวน 1 คน

สถานที่จอดรถ จำนวน 1 คน

การประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน

**017 –Eservice**

|  |
| --- |
| EMAIL : admin@lamsaiyong.go.th |
| Website :www.lamsaiyong.go.th |

 **อบตลำไทรโยง 152 อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110**

 **โทรศัพท์/โทรสาร 044 666148**