**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** |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง  หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | การคมนาคม ขนส่งที่ดี |
| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง  หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | 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** |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง  หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | 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** |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง  หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | 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** |
| ประชาชนในพื้นที่ตำบลลำไทรโยง  หน่วยงานราชการในตำบลลำไทรโยง | 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**

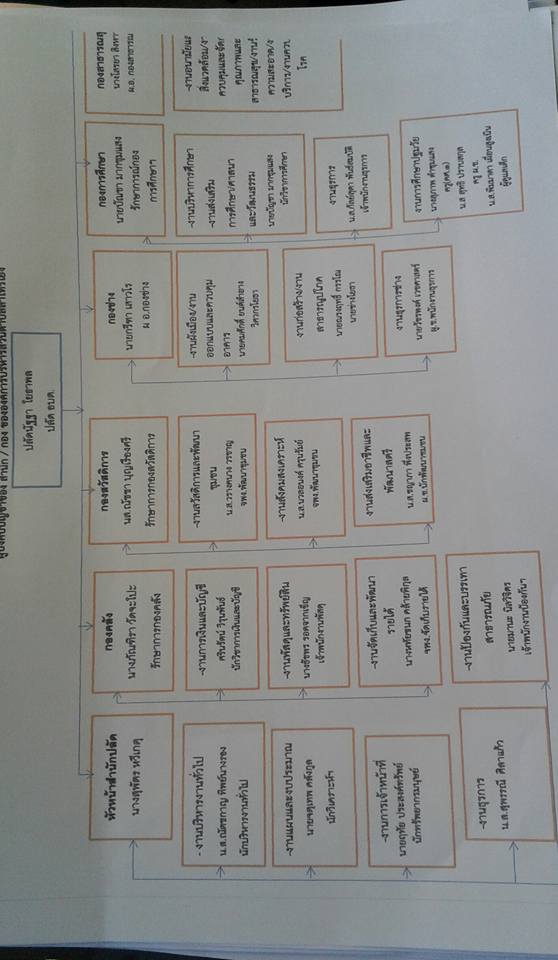
**-จัดทำเอง**

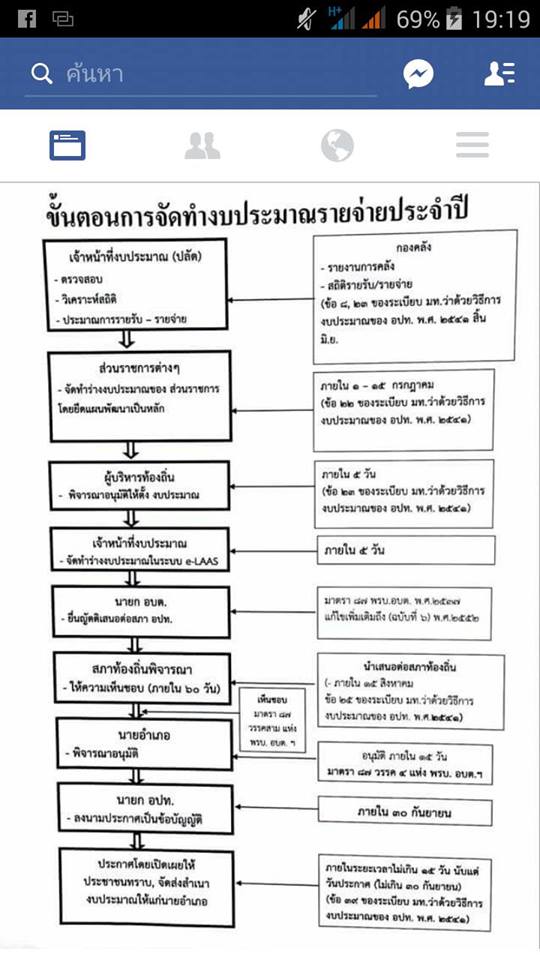
**- สนับสนุนงบประมาณ**

**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 แผนงานงบกลาง  2. ยุทธศาสตร์อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น  2.1 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ  3. ยุทธศาสตร์เป็นแหล่งรองรับการขยายตัวของสนามสุวรรณภูมิ  3.1 แผนงานบริหารทั่วไป  3.2 แผนงานการรักษาความสงบภายใน  3.3 แผนงานการศึกษา  3.4 แผนงานสาธารณสุข  3.5 แผนงานสังคมสงเคราะห์  3.6 แผนงานเคหะชุมชน  3.7 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ | 3  6  7  4  3  2  8  1  2  4  4  8  2  2  2  2  22  1 | 3.61  7.23  8.43  4.82  3.61  2.41  9.64  1.20  2.41  4.82  4.82  9.64  2.41  2.41  2.41  2.41  26.51  1.20 | 1,150,000  503,000  16,258,900  900,000  2,000,000  800,000  1,805,000  900,000  650,000  35,096,000  2,250,000  4,861,000  8,403,000  873,100  846,000  250,000  108,824,000  1,600,000 | 0.61  0.27  8.65  0.48  1.06  0.43  0.96  0.48  0.35  18.67  1.20  2.59  4.47  0.46  0.45  0.13  57.89  0.85 | สำนักปลัด  สำนักปลัด  กองการศึกษาฯ  กองการสาธารณสุขฯ  กองสวัสดิการสังคม  กองช่าง, กองสาธารณสุขฯ  สำนักปลัด, กองสวัสดิการสังคม  กองการศึกษาฯ  สำนักปลัด  กองสวัสดิการฯ, กองสาธารณสุขฯ  กองการศึกษาฯ  สำนักปลัด,กองคลัง  สำนักปลัด  กองการศึกษาฯ  กองสาธารณสุขฯ  กองสวัสดิการสังคม  กองช่าง, กองสาธารณสุขฯ  กองการศึกษาฯ |
| 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](mailto:admin@nonghuaratcity.go.th) |
| Website :www.lamsaiyong.go.th |

**อบตลำไทรโยง 152 อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110**

**โทรศัพท์/โทรสาร 044 666148**