



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1

www.uniquest.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,867 คน -จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้านของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.27 (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.34 (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (4) ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 <u>เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานพบว่า</u> ลำดับที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ลำดับที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ลำดับที่ 3 ด้านด้านการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ลำดับที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจร้อยละ 95.23 เอกสารหน้า....42.....ถึงหน้า.....68.....
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ70	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		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้นำดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้นจะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการฯ ต่างๆ ของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้อันจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความ ต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก-ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์	13
2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ	14
2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	14
2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	16
2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	33
3.3 กระบวนการประเมินผล	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	34
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.8 การนำเสนอข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ	47
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	47
1) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	52
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	57
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	62
4) งานบริการด้านการศึกษา	67
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	69
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	69
5.2 สรุปผล	70
5.3 อภิปรายผล	72
5.4 ข้อเสนอแนะ	
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามช่วงอายุ	39
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	40
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามอาชีพ	41
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	42
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	43
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	46
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	56
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	58
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	63
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน	66
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	67

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามเพศ	38
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามอายุ	39
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกระดับการศึกษา	40
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามอาชีพ	41
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	46
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม 4 ด้าน	51
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	56
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	61
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการศึกษาในภาพรวม 4 ด้าน	66
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	68

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 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 โดยยังคงรักษาความเป็น

รัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การ

บริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น มาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันใน การมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้าน การเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่ว่าเข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำ แนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือน ลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้า ด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 –55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วน ราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็น หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วใน การปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของ ภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ชำต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

- 1) งานบริการด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) งานบริการด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

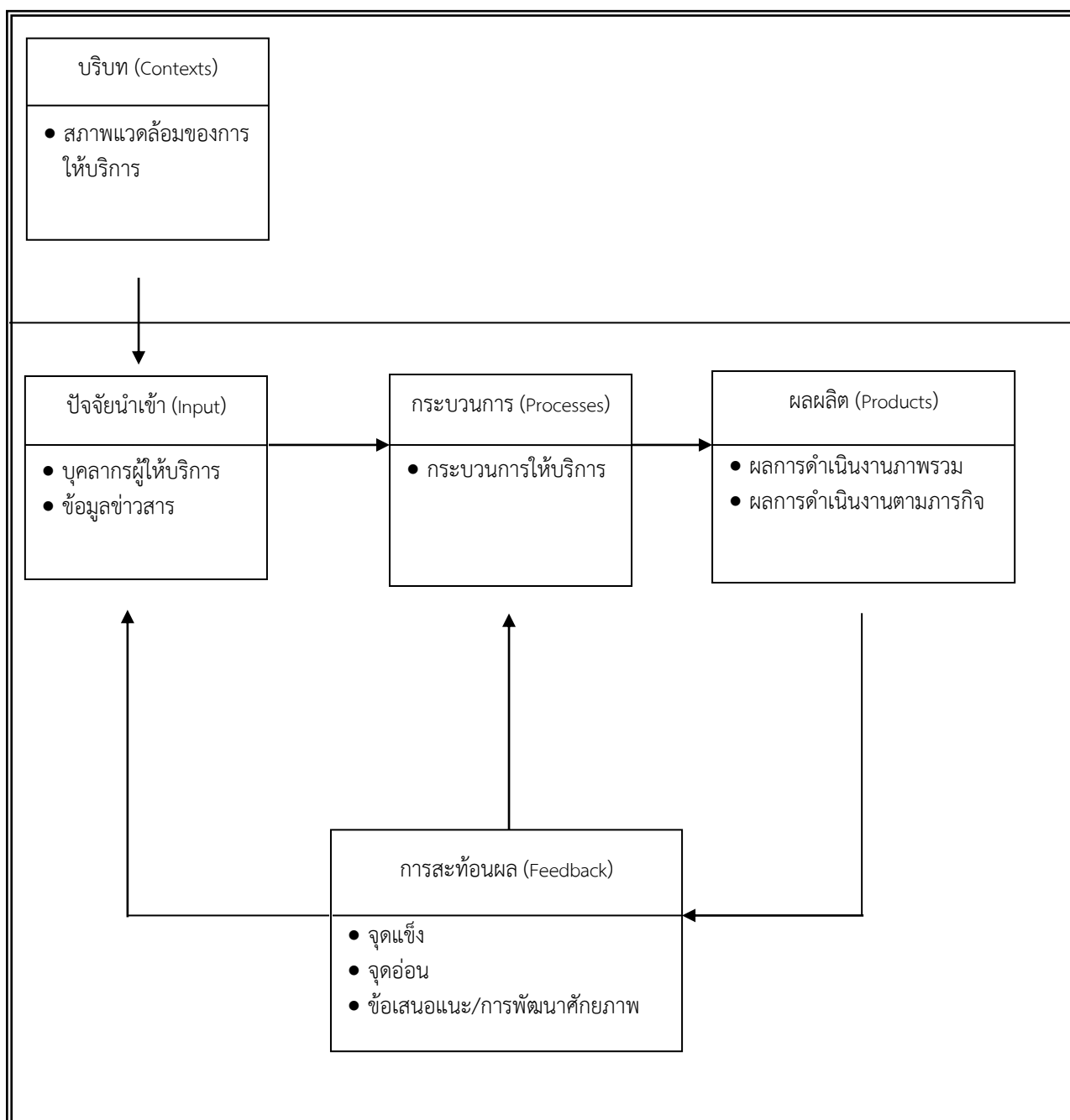
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,668 คน การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 386 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมินเรื่อง“โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
- 2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
- 2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
- 2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์
- 2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ
- 2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม
- 2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต
- 2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพ ของงาน หรือสิ่งที่มี การนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ. 2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

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

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแ่งงานที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบคลุมอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน 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 มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดิน และการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน

ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

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

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผล การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวม ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น จะต้องมีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยจะต้องติดตามและประเมินยุทธศาสตร์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 2. ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 และในการประเมินแผนนั้นจะต้อง ดำเนินการประเมินคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแนวทางการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น จะต้องมีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยจะต้องติดตามและประเมินยุทธศาสตร์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 2. ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 และในการประเมินแผนนั้นจะต้อง ดำเนินการประเมินคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแนวทางการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

1. การวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

(1.1) การวัดผลในเชิงปริมาณ

ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนานั้นจะต้องมีการติดตามและประเมินแผนพัฒนา ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมิน

แผนพัฒนาเป็นผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ซึ่งคณะกรรมการจะต้องดำเนินการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น เสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้า วันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า สามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลในเชิงปริมาณ มีดังนี้

- แบบที่ 1 การกำกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- แบบที่ 2 แบบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- แบบที่ 3/1 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
- แบบประเมินคุณภาพของแผนพัฒนา

(แจ้งตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 0703 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 7 การวัดคุณภาพของแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.2/ว 4830 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556 ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น)

การติดตามและประเมินผลด้วยระบบ e-plan (www.dla.go.th)

(1.2) การวัดผลในเชิงคุณภาพ

การจัดผลเชิงคุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้การสำรวจความพึงพอใจในการวัดผลเชิงคุณภาพโดยภาพรวม โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจทำให้ทราบถึงผลเชิงคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ มีดังนี้

- แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- แบบที่ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผลกระทบนำไปสู่ออนาคต

1.1 เกิดการพัฒนาพัฒนาที่ล่าช้า เพราะการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน สลับซับซ้อน

1.2 ประชาชนอาจเกิดความเบื่อหน่ายกับกระบวนการจัดทำแผนที่มีความยุ่งยากมากขึ้น

1.3 ปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุดเพราะข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายที่ทำให้ยากและบางเรื่องอาจทำไม่ได้

2. ข้อเสนอแนะ ผลจากการพัฒนา

1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณาใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและให้มีความสอดคล้องกัน

2) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณางบประมาณและคำนึงถึงสถานะการคลังในการพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ที่จะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

3) ควรเร่งรัดให้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ที่ตั้งในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายให้สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณนั้น

4) เทศบาลควรพิจารณาตั้งงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับกับภารกิจแต่ละด้านที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการโอนเพิ่ม โอนลด โอนตั้งจ่ายรายการใหม่

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

(1) ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

ตามหลักฐานที่อ้างอิง ตำบลโคกสะอาดได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอน 59 ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2539

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง สำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก สำนักงานตั้งอยู่บ้านว่านพัฒนา เลขที่ 222 หมู่ที่ 11 ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ รหัสไปรษณีย์ “3 1 1 3 0”

ที่ตั้ง ตำบลโคกสะอาด ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอลำปลายมาศห่างจากที่ว่าการอำเภอลำปลายมาศ ประมาณ 20 กิโลเมตรพิกัดทางภูมิศาสตร์ตำแหน่งที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด **เส้นรุ้ง (ละติจูด) 15.167033952346168 เส้นแวง (ลองจิจูด) 102.90303468704224**

เนื้อที่ ตำบลโคกสะอาด มีขนาดเนื้อที่ประมาณ **30,312.50** ไร่ หรือประมาณ **48.50** ตารางกิโลเมตรและมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

<u>ทิศเหนือ</u>	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย	จังหวัดนครราชสีมา
<u>ทิศใต้</u>	ติดต่อกับ	ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ	จังหวัดบุรีรัมย์
<u>ทิศตะวันออก</u>	ติดต่อกับ	ตำบลเมืองแฝก อำเภอลำปลายมาศ	จังหวัดบุรีรัมย์
<u>ทิศตะวันตก</u>	ติดต่อกับ	ตำบลโคกล่าม อำเภอลำปลายมาศ	จังหวัดบุรีรัมย์

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลโคกสะอาด เป็นที่ราบลุ่มมีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบเรียบและที่ราบสูง ส่วนใหญ่พื้นที่ทางด้านตะวันตกเป็นพื้นที่ราบสูงจะสูงกว่าทางด้านตะวันออกเล็กน้อย ดังนั้นเวลาฝนตกน้ำจะไหลลาดลงทางด้านทิศตะวันออกของตำบล และจะไหลลงสู่ลำห้วยทะเมนชัยสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางเฉลี่ย 165 เมตร

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน (Tropical monsoon climate) มรสุมเขตร้อนนี้ แบ่งได้ 3 ฤดู

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากร่องอากาศต่ำ พายุดีเปรสชันหรือพายุโซนร้อนจากทะเลจีนใต้เป็นหลักทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก หากได้รับ พายุพัดผ่านน้อยปริมาณน้ำฝนก็น้อยตาม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือน พฤศจิกายน - มกราคม โดยได้รับอิทธิพลจากลม มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งจะพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมาก อุณหภูมิประมาณ 17 - 25 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - กลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งจะมีอากาศร้อน และอบอ้าว อุณหภูมิระหว่าง 35 - 38 องศาเซลเซียส

ความชื้นสัมพัทธ์ ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยทั้งปี 74.6 เปอร์เซ็นต์ เดือนกันยายนจะมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยสูงสุด 84 เปอร์เซ็นต์และเดือนกุมภาพันธ์จะมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยต่ำสุด 66 เปอร์เซ็นต์ การวิเคราะห์ช่วงฤดูเพาะปลูกพืชที่เหมาะสมของตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเพาะปลูกจะอยู่ในช่วงตั้งแต่กลางเดือนเมษายนถึง กลางเดือนพฤศจิกายนและมีความชื้นหลงเหลืออยู่ในดินพอเพียงสำหรับปลูกพืชไร่ พืชผักอายุสั้น หลังจากหมดฤดูฝนประมาณหนึ่งเดือนและอาจใช้แหล่งน้ำในไร่นาช่วยเสริมการเพาะปลูกได้บ้าง แต่ทั้งนี้ ควรวางแผนจัดระบบการปลูกพืชให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่และจากการวิเคราะห์สภาพภูมิอากาศและความต้องการน้ำ อาจกล่าวได้ว่าตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพ สามารถปลูกข้าว พืชไร่ ไม้ผลและไม่ยืนต้นได้ดี

2) ช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสมต่อการเพาะปลูกซึ่งมีปริมาณน้ำฝนและการกระจายน้อย หรือไม่เพียงพอต่อการเจริญเติบโตของพืชจะอยู่ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน ถึง ปลายเดือนมีนาคม ของทุกปี ในช่วงเวลาดังกล่าวถ้าได้มีน้ำจากลำห้วย คูคลอง ก็สามารถปลูกพืชฤดูแล้งได้

ปริมาณน้ำฝน ฝนตกเฉลี่ยสูงสุดเดือนกันยายน 312.12 มิลลิเมตร/ปี ฝนตกเฉลี่ย ต่ำสุดเดือนกุมภาพันธ์ 6.1 มิลลิเมตร/ปี ฝนตกเฉลี่ยทั้งปี 1,533.40 มิลลิเมตร/ปี

4) ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปมีเนื้อดินเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย ดินร่วนปนทราย ดังนั้น จะเห็นว่าทรัพยากรดินของตั้งแต่ดั้งเดิมที่ผ่านมาจะเป็นดินเนื้อหยาบที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ส่วน บริเวณที่มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง จะพบได้บริเวณสันดินริมน้ำบริเวณที่ดอนที่มีเนื้อดินเป็นดินร่วน และบริเวณที่ราบลุ่มเป็นดินร่วนเหนียวที่ใช้ในการทำนาบางส่วน มีหน่วยชุดดินอยู่ 4 ชุด ได้แก่ หน่วยชุด ดินร่อยเอ็ด ชุดดินท่าตุม ชุดดินโคราช และชุดดินสตี๊ก ลักษณะดินส่วนใหญ่จะเป็นดินค่อนข้างเป็นดิน ทรายจัดและทรายนร่วน จึงมีดินร่วนเหนียวในบางพื้นที่ ซึ่งพบจำนวนน้อยการระบายน้ำค่อนข้างดี ปฏิกริยาของดินมีความเป็นกรด ต่าง ประมาณ 4.5-6.5 (ค่อนข้างเป็นกรด)

(2) ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

- มีประชากรรวมทั้งสิ้น 9,867 คน แยกเป็น ชาย 4,923 คนหญิง 4,944 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,653 ครัวเรือนมีความหนาแน่นเฉลี่ย 204 คน/ตารางกิโลเมตร (คิดจากจำนวนประชากรหารด้วยพื้นที่)

- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองเต่ากา
- หมู่ที่ 2 บ้านตะไก่
- หมู่ที่ 3 บ้านสนวน
- หมู่ที่ 4 บ้านขี้ตุน
- หมู่ที่ 5 บ้านวาน
- หมู่ที่ 6 บ้านเขื่อน
- หมู่ที่ 7 บ้านค้อ
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองปลิง
- หมู่ที่ 9 บ้านห้วยหวาย
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองโน
- หมู่ที่ 11 บ้านวานพัฒนา
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองแสง
- หมู่ที่ 13 บ้านสนวนพัฒนา
- หมู่ที่ 14 บ้านค้อพัฒนา
- หมู่ที่ 15 บ้านห้วยหวายพัฒนา
- หมู่ที่ 16 บ้านโนนสะอาด

- โรงเรียนในเขตตำบลโคกสะอาด มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง โรงเรียนขยายโอกาสถึงมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 แห่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์เขต 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด จำนวน 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านวานตำบลโคกสะอาด 1 แห่ง

- ประชาชนในเขตตำบลโคกสะอาดส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยใช้วัดเป็นศูนย์รวมในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา งานบุญ และงานประเพณีต่าง ๆ โดยมีวัด 11 แห่ง และสำนักสงฆ์ 1 แห่ง ดังนี้

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. วัดสว่างอารมณ์ | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 |
| 2. วัดมงคลนิมิต | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 |
| 3. วัดสระขี้ตุน | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 |
| 4. วัดใหม่อัมพวัน | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 |
| 5. วัดเขื่อนคงคา | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 |

6. วัดบ้านค้อ	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7
7. วัดบุพพาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8
8. วัดป่ามหาวิราราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9
9. วัดบ้านหนองโน	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
10. วัดป่าแก้วหนองแสง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 12
11. วัดศิริมิ่งคลาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 15

2) การเลือกตั้ง

โครงสร้างอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2545 และแก้ไขเพิ่มเติมประกอบด้วยดังต่อไปนี้

- ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบไปด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน รวมจำนวน 32 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

- ฝ่ายบริหาร ประกอบไปด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไม่เกิน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

*** พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562

- ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบไปด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 1 คน รวมจำนวน 16 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

- ฝ่ายบริหาร ประกอบไปด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไม่เกิน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

(3) ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 - 5 ปี และการคาดการณ์ ในอนาคต)

ประชากร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 9,867 คน แยกเป็น ชาย 4,923 คน หญิง 4,944 คน

- มีจำนวนครัวเรือน 2,653 ครัวเรือน

- มีความหนาแน่นเฉลี่ย 204 คน/ตารางกิโลเมตร (คิดจากจำนวนประชากรหาร

ด้วยพื้นที่) ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและมีประชากรที่ย้ายออกไปประกอบอาชีพในเขต

ต่างจังหวัดการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ของคนในตำบลโคกสะอาด ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรซึ่งทำนาเป็น

หลักและมีการทำการเกษตรพืชไร่ พืชสวน พืชผักสวนครัว เลี้ยงสัตว์ นอกภาคการเกษตรมีการประกอบ

อาชีพพ่อค้า รับจ้าง แรงงานอุตสาหกรรมและรับราชการ

แสดงจำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือนตำบลโคกสะอาด (พ.ศ. 2564)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหนองเต่ากา	617	605	1,222	313
2	บ้านตะไก่	427	407	834	221
3	บ้านสนวน	223	241	464	157
4	บ้านขี้ตู่	361	381	742	240
5	บ้านว่าน	383	399	782	186
6	บ้านเขื่อน	415	398	813	220
7	บ้านค้อ	423	450	873	205
8	บ้านหนองปลิง	249	253	502	128
9	บ้านห้วยหวาย	281	279	560	144
10	บ้านหนองโน	87	80	167	44
11	บ้านว่านพัฒนา	323	343	666	189
12	บ้านหนองแสง	143	143	286	69
13	บ้านสนวนพัฒนา	331	316	647	189
14	บ้านค้อพัฒนา	183	172	355	92
15	บ้านห้วยหวาย	205	230	435	120
16	พัฒนา บ้านโนนสะอาด	272	247	519	136
รวมประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน		4,923	4,944	9,867	2,653

ที่มา ; สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เขตพื้นที่ ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ข้อมูลเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

แสดงจำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือนตำบลโคกสะอาด (พ.ศ. 2563)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหนองเต่ากา	613	603	1,216	310
2	บ้านตะไก่	426	415	841	219
3	บ้านสนวน	226	242	468	155
4	บ้านขี้ตู่	367	382	749	237
5	บ้านวาน	387	402	789	186
6	บ้านเขื่อน	418	403	821	220
7	บ้านค้อ	423	450	873	205
8	บ้านหนองปลิง	249	261	510	127
9	บ้านห้วยหวาย	282	280	562	140
10	บ้านหนองโน	85	79	164	44
11	บ้านวานพัฒนา	325	342	667	189
12	บ้านหนองแสง	144	144	288	68
13	บ้านสนวนพัฒนา	336	316	652	188
14	บ้านค้อพัฒนา	185	173	358	92
15	บ้านห้วยหวาย	206	231	437	120
16	พัฒนา บ้านโนนสะอาด	275	252	527	134
รวมประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน		4,947	4,975	9,922	2,634

ที่มา ; สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เขตพื้นที่ ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ข้อมูลเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

แสดงจำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือนตำบลโคกสะอาด (พ.ศ. 2562)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหนองเต่ากา	610	599	1,209	295
2	บ้านตะไก่	431	423	854	213
3	บ้านสนวน	232	246	478	152
4	บ้านขี้ตู่	376	386	762	233
5	บ้านว่าน	397	394	791	185
6	บ้านเขื่อน	431	413	844	216
7	บ้านค้อ	428	451	879	204
8	บ้านหนองปลิง	249	257	506	127
9	บ้านห้วยหวาย	268	271	539	137
10	บ้านหนองโน	88	80	168	42
11	บ้านว่านพัฒนา	333	348	681	188
12	บ้านหนองแสง	147	142	289	67
13	บ้านสนวนพัฒนา	336	323	659	180
14	บ้านค้อพัฒนา	188	175	363	91
15	บ้านห้วยหวาย	216	237	453	121
16	พัฒนา บ้านโนนสะอาด	280	262	542	132
รวมประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน		5,010	5,007	10,017	2,583

ที่มา ; สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เขตพื้นที่ ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ข้อมูลเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562

แสดงจำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือนตำบลโคกสะอาด (พ.ศ.2561)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหนองเต่ากา	618	600	1,218	294
2	บ้านตะไก่	432	421	853	210
3	บ้านสนวน	231	246	477	152
4	บ้านขี้ตู่	381	384	765	230
5	บ้านวาน	400	398	798	185
6	บ้านเขื่อน	427	416	843	216
7	บ้านค้อ	425	449	874	204
8	บ้านหนองปลิง	250	259	509	127
9	บ้านห้วยหวาย	263	272	535	136
10	บ้านหนองโน	89	81	170	42
11	บ้านวานพัฒนา	333	348	681	187
12	บ้านหนองแสง	147	141	288	66
13	บ้านสนวนพัฒนา	335	321	656	178
14	บ้านค้อพัฒนา	191	175	366	91
15	บ้านห้วยหวายพัฒนา	218	235	453	121
16	บ้านโนนสะอาด	281	261	542	131
รวมประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน		5,021	5,007	10,028	2,570

ที่มา ; สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เขตพื้นที่ ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

แสดงจำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือนตำบลโคกสะอาด (พ.ศ.2560)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหนองเต่ากา	609	612	1,221	292
2	บ้านตะไก่	434	420	854	207
3	บ้านสนวน	233	242	475	151
4	บ้านขี้ตุน	374	388	762	228
5	บ้านว่าน	401	392	793	184
6	บ้านเขื่อน	436	415	851	215
7	บ้านค้อ	419	447	866	203
8	บ้านหนองปลิง	249	265	514	126
9	บ้านห้วยหวาย	263	273	536	134
10	บ้านหนองโน	83	80	163	40
11	บ้านว่านพัฒนา	339	347	686	187
12	บ้านหนองแสง	146	140	286	66
13	บ้านสนวนพัฒนา	334	317	651	177
14	บ้านค้อพัฒนา	191	177	368	89
15	บ้านห้วยหวาย	213	230	443	120
16	พัฒนา บ้านโนนสะอาด	272	260	532	130
รวมประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน		5,996	5,005	10,001	2,549

ที่มา ; สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เขตพื้นที่ ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ. 2560

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร พ.ศ. 2564

<u>เพศชาย/เพศหญิง</u>	<u>รวม</u>
<u>ช่วงอายุ</u>	<u>คน</u>
น้อยกว่า 6 ปี	411
7 ปีเต็ม – 12 ปี	719
13 ปีเต็ม – 18 ปี	707
19 ปีเต็ม – 35 ปี	2,388
36 ปีเต็ม – 60 ปี	4,007
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	1,635
รวม	<u>9,867</u>

*** : หมายเหตุ ช่วงอายุและจำนวนประชากร (พ.ศ. 2564)

(4) สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

โรงเรียนในเขตตำบลโคกสะอาด มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง โรงเรียนขยายโอกาสถึงมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 แห่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ เขต 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด จำนวน 2 แห่ง ดังต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1. โรงเรียนบ้านหนองเต่ากา | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 |
| 2. โรงเรียนบ้านสนวน“ศิริมงคลวิทยา” | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 |
| 3. โรงเรียนวัดขี้ตุน | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 |
| 4. โรงเรียนบ้านหนองปลิง | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 |
| 5. โรงเรียนวัดห้วยหวายหนองเต็นพัฒนา | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 |
| 6. โรงเรียนบ้านว่านเขื่อนค้อวิทยา | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 |
| 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด 1 | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11 |
| 8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด 2 | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 |

2) สาธารณสุข

ตำบลโคกสะอาดมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านว่านตำบลโคกสะอาด 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 11

3) อาชญากรรม

รณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถ ในการป้องกันอาชญากรรม ประกอบด้วย การตัดมูลเหตุจูงใจของผู้กระทำผิด ซึ่งเป็นการป้องกันอาชญากรรมไม่ให้เกิดผู้กระทำผิดขึ้น และในขณะเดียวกัน ก็ควรมีการป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของอาชญากรในการร่วมมือกันกับหน้าที่ของตำรวจ

4) ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้ให้การส่งเสริม สนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ตำบลได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยการเล่นกีฬาออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพพลานามัยให้สมบูรณ์แข็งแรง มีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ไปมั่วสุมกับอบายมุขและสิ่งเสพติด เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ แล้วยังเป็นการรวมพลังสร้างความสมัครสมานสามัคคี ความเป็นระเบียบและมีวินัย รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและเป็นแนวทางให้เยาวชนห่างไกลยาเสพติด

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณี ท้องถิ่น และงานสาธารณธนะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(5) ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

การเดินทางเข้าสู่ตำบลโคกสะอาด มีถนนลาดยางตลอดทาง ไม่มีรถประจำทาง การเดินทางสัญจรไปกลับได้ด้วยรถยนต์ส่วนตัว หรือรถจักรยานยนต์ สภาพการคมนาคมขนส่งทางบกมีความสะดวก มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อกับอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งทำเลที่ตั้งของตำบลโคกสะอาดนับได้ว่าเป็นเส้นทางการคมนาคมสัญจรไปมา ดังนี้

1. อบต.โคกสะอาด - อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 20 กิโลเมตร
2. อบต.โคกสะอาด - อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 20 กิโลเมตร
3. อบต.โคกสะอาด - จังหวัดบุรีรัมย์ (สายผ่านตำบลลำปลายมาศ) ระยะทาง 53 กิโลเมตร

สายทางรถยนต์ การเดินทางจะใช้เส้นทางหลักโดยมีถนนลาดยางตัดผ่านตำบลและหมู่บ้าน ดังนี้

1. ถนน อบจ.บุรีรัมย์ หมายเลข บร 2028 ขนาด 2 ช่องจราจร (สายบ้านหนองเฒ่ากา – คูเมือง ผ่านหมู่บ้าน หมู่ที่ 1,5,6,8,11,16 ตำบลโคกสะอาด)
2. ถนนทางหลวงชนบท หมายเลข บร 2100 ขนาด 2 ช่องจราจร (สายผ่านหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 ตำบลโคกสะอาด)
3. ถนนอบจ.บุรีรัมย์ หมายเลข บร 4017 ขนาด 2 ช่องจราจร (สายลำปลายมาศ – คูเมือง ผ่านหมู่บ้าน หมู่ที่ 2,3,4,13 ตำบลโคกสะอาด)
4. ถนน อบจ.บุรีรัมย์ หมายเลข บร 2078 ขนาด 2 ช่องจราจร (สายหนองเฒ่ากา – ห้วยมะไฟ ผ่านหมู่บ้าน หมู่ที่ 6,8,16 ตำบลโคกสะอาด)

นอกจากนี้ ตำบลโคกสะอาดยังมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนหินคลุก ระยะทางรวม 34,357 เมตร

2) การไฟฟ้า

ระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้าปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชน ในเขตตำบลโคกสะอาดอยู่ในความรับผิดชอบ และดำเนินการโดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ลำปลายมาศ โดยจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในเขตตำบลโคกสะอาด อำเภอ และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อจ่ายให้กับ บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ธุรกิจการบริการ และหน่วยงานราชการเป็นต้น ในเขตตำบลโคกสะอาดประชาชน ในพื้นที่มีไฟฟ้าใช้มีทุกหมู่บ้าน

- ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีไฟฟ้าใช้แล้วประมาณร้อยละ 100
- ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีทั้งหมด รวม 16 หมู่บ้าน

3) การประปา

ระบบสาธารณูปโภคประปาหมู่บ้านในเขตตำบลโคกสะอาด มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่งดังนี้

1. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านหนองเต่ากา หมู่ที่ 1	จำนวน 1 แห่ง
2. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านตะไก่ หมู่ที่ 2	จำนวน 1 แห่ง
3. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านสนวน หมู่ที่ 3	จำนวน 1 แห่ง
4. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านขี้ตุน หมู่ที่ 4	จำนวน 1 แห่ง
5. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านว่าน หมู่ที่ 5	จำนวน 1 แห่ง
6. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านเขื่อน หมู่ที่ 6	จำนวน 1 แห่ง
7. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านค้อ หมู่ที่ 7	จำนวน 1 แห่ง
7. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านหนองปลิง หมู่ที่ 8	จำนวน 1 แห่ง
8. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านห้วยหวาย หมู่ที่ 9	จำนวน 1 แห่ง
9. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านหนองโน หมู่ที่ 10	จำนวน 1 แห่ง
10. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านว่านพัฒนา หมู่ที่ 11	จำนวน 1 แห่ง
11. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านหนองแสง หมู่ที่ 12	จำนวน 1 แห่ง
12. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านสนวนพัฒนา หมู่ที่ 13	จำนวน 1 แห่ง
13. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านค้อพัฒนา หมู่ที่ 14	จำนวน 1 แห่ง
14. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านห้วยหวายพัฒนา หมู่ที่ 15	จำนวน 1 แห่ง
15. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 16	จำนวน 1 แห่ง

4) โทรศัพท์

ระบบสาธารณูปโภคโทรศัพท์ ดังนี้

- จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ จำนวน 8,110 หมายเลข
- จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน - หมายเลข
- จำนวนโทรศัพท์ส่วนราชการ จำนวน 9 หมายเลข

5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- การไปรษณีย์โทรเลข ในเขตตำบลโคกสะอาด มีที่ทำการไปรษณีย์ ปัจจุบันตำบลโคกสะอาดได้รับการบริการในเรื่องของการไปรษณีย์โทรเลขสาขาอำเภอลำปลายมาศ

- ระบบอินเทอร์เน็ตตำบล (wifi) ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนในพื้นที่ฟรีตั้งแต่เวลา 08.30 น.- 16.30 น. ในวันและเวลาราชการ

(6) ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ตำบลโคกสะอาด ประกอบอาชีพการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน ทำไร่ ทำไร่อ้อย ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกผัก ฯลฯ ประมาณ ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพรับจ้าง อาชีพอื่นๆ อีก ร้อยละ 20

2) การประมง

- ไม่มี -

3) การปศุสัตว์

สำหรับการปศุสัตว์ในเขตตำบลโคกสะอาดประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด และเลี้ยงไก่ฟาร์ม ฯลฯ

4) การบริการ

- มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ 3,4,6,7,11,15
- มีโรงสีขนาดเล็กในพื้นที่ จำนวน 51 แห่ง
- มีปมปลอด จำนวน 9 แห่ง

5) การท่องเที่ยว

- ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวใน

พื้นที่

6) อุตสาหกรรม

- ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- มีโรงสีรับซื้อข้าวในพื้นที่ จำนวน 4 แห่ง
- มีปมน้ำมัน จำนวน 5 แห่ง
- ตลาดสด จำนวน 1 แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป จำนวน 51 แห่ง
- ป้อมปลอด จำนวน 9 แห่ง
- ห้างสรรพสินค้า จำนวน 1 แห่ง
- กลุ่มอาชีพชุมชน จำนวน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

กลุ่มผ้าไหมมัดหมี่,กลุ่มผ้าหางกระรอก,กลุ่มทอผ้าลายเอกลักษณ์,กลุ่มทอผ้าไหม

8) แรงงาน

ประชาชนประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20

(7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ศาสนา ประชาชนในเขตตำบลโคกสะอาดส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยใช้วัดเป็นศูนย์รวมในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา งานบุญ และงานประเพณีต่าง ๆ โดยมีวัด 11 แห่ง ดังนี้

1. วัดสว่างอารมณ์	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. วัดมงคลนิมิต	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3
3. วัดสระขี้ตู่	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
4. วัดใหม่อัมพวัน	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
5. วัดเขื่อนคงคา	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6
6. วัดบ้านค้อ	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7
7. วัดบุพพาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8
8. วัดป่าหาวีราราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9
9. วัดบ้านหนองโน	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
10. วัดป่าแก้วหนองแสง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 12
11. วัดศิริมั่งคัลาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 15

2) ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชนในเขตตำบลโคกสะอาด ดังนี้

ก. ชื่อประเพณี ขึ้นปีใหม่

กิจกรรมสังเขป ปัจจุบันเป็นประเพณีซึ่งทุกคนรู้จักดี 31 ธันวาคม - 1 มกราคม เนื่องจากเป็นเทศกาลส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ซึ่งจะมีการทำบุญตักบาตร หรือมีการรวมญาติ หรือลูกหลานทำงานที่ต่างจังหวัดเดินทางกลับบ้านเกิด

ข. ชื่อประเพณีวันสงกรานต์เดือนเมษายนของทุกปี

กิจกรรมสังเขป มีการจัดวันสงกรานต์ และมีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุโดยมีการจัดรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ทำบุญตักบาตรและมีการซื้อของชำร่วยมอบให้แก่ผู้สูงอายุ

ค. ชื่อประเพณีงานวันเข้าพรรษาประมาณเดือนกรกฎาคม

กิจกรรมสังเขป มีการจัดหาเทียนพรรษาไปถวายวัดต่างๆในเขตตำบล

ง. ชื่อประเพณีวันลอยกระทงเดือนพฤศจิกายน

กิจกรรมสังเขป เพื่อสืบสานวัฒนธรรมไทย เผยแพร่และอนุรักษ์ประเพณีไทย

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลโคกสะอาดมีประชากรที่อาศัยอยู่พูดภาษาลาวมากที่สุด และภาษาลาวใช้พูดกันมากในท้องถิ่นอำเภอพุทไธสง สตึก ลำปลายมาศ และคูเมือง

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตำบลโคกสะอาดมีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ได้แก่ ผ้าไหมมัดหมี่ , ผ้าหางกระรอก,ผ้าลายเอกลักษณ์ ,ผ้าไหมเป็นผ้าไหมที่ผลิตจากวัตถุดิบในหมู่บ้าน มีหลายชนิดให้เลือก ราคาไม่แพง

(8) ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

ในพื้นที่ตำบลโคกสะอาดมีลำน้ำ,ลำห้วย 10 สายไหลผ่าน คือ ลำทะเมนชัยลำห้วยปูนตอนบน ลำห้วยปูนตอนล่าง ลำห้วยหนองปลาไหล ลำห้วยดอนผักแว่น,หนองผักแว่น คลองหนองพื้ววน,ฝิ้ววน ลำห้วยหนองคูขาด ลำห้วยมะดัน ลำห้วยมะไฟ และลำคลองหนองผายใหญ่

2) ป่าไม้

เป็นระบบนิเวศน์ป่าชนิดที่ประกอบด้วยพันธุ์ไม้ชนิดผลัดใบหรือทิ้งใบเก่าในฤดูแล้ง เพื่อจะแตกใบใหม่เมื่อเข้าฤดูฝน ยกเว้นพืชชั้นล่างจะไม่ผลัดใบแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ป่าเบญจพรรณลักษณะทั่วไปเป็นป่าโปร่ง พื้นที่ป่าไม้ไม่รกทึบมีไม้ไผ่ชนิดต่างๆ ขึ้นอยู่มากมีอยู่ทั่วไปตามภาคต่างๆ ที่เป็นที่ราบพันธุ์ไม้จะผลัดใบในฤดูแล้ง

2. ป่าแดง ป่าพะยะ หรือป่าเต็งรัง พบขึ้นสลับกับป่าเบญจพรรณ ลักษณะเป็นป่าโปร่ง มีต้นไม้ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ไม้เด่นอันเป็นไม้ดัดชนิดนี้ประกอบด้วยไม้ในวงศ์ยางฤดูแล้งจะผลัดใบ และมีไฟป่าเป็นประจำ ป่าเต็งรังมีถิ่นกระจายโดยกว้างๆ ซ้อนทับกันอยู่กับป่าเบญจพรรณ แต่อาจแคบกว่าเล็กน้อยทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความแห้งแล้งป่าชนิดนี้เป็นสังคมพืชเด่นในทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่ปรากฏสลับกันไปกับป่าเบญจพรรณ ในพื้นที่ที่มีความแห้งแล้งจัดกักเก็บน้ำได้เร็ว เช่น บนสันเนิน พื้นที่ราบที่เป็นทรายจัดหรือบนดินลูกรังที่มีชั้นของลูกรังตื้น ตั้งแต่ระดับความสูงจากระดับน้ำทะเล

50 - 1,000 เมตร

3) ภูเขา

- ตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีภูเขาในพื้นที่

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ตำบลโคกสะอาดมีทรัพยากรธรรมชาติแบ่งตามลักษณะที่นำมาใช้ได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทรัพยากรธรรมชาติประเภทใช้แล้วไม่หมดสิ้น ได้แก่

1) ประเภทที่คงอยู่ตามสภาพเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เลย เช่นพลังงานจากดวงอาทิตย์ลม อากาศ ฝุ่น ใช้เท่าไรก็ไม่มีการเปลี่ยนแปลงไม่รู้จักหมด

2) ประเภทที่มีการเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากถูกใช้ในทางที่ผิด เช่น ที่ดิน น้ำ ลักษณะภูมิประเทศ ฯลฯ ถ้าใช้ไม่เป็นจะก่อให้เกิดปัญหาตามมา ได้แก่ การปลูกพืชชนิดเดียวกันซ้ำ ๆ ซาก ๆ ในที่เดิมย่อมทำให้ดินเสื่อมคุณภาพ ได้ผลผลิตน้อยลง ถ้าต้องการให้ดินมีคุณภาพดีต้องใส่ปุ๋ยหรือปลูกพืชสลับและหมุนเวียน

2. ทรัพยากรธรรมชาติประเภทใช้แล้วหมดสิ้นไป ได้แก่

1) ประเภทที่ใช้แล้วหมดไป แต่สามารถรักษาให้คงสภาพเดิมไว้ได้ เช่น ป่าไม้ ความอุดมสมบูรณ์ของดิน น้ำในดิน ปลาบางชนิด ทัศนียภาพอันงดงาม ฯลฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดขึ้นใหม่ได้

2) ประเภทที่ไม่อาจทำให้มีใหม่ได้ เช่น คุณสมบัติธรรมชาติของดิน ไม้พุ่ม ต้นไม้ใหญ่โตดอกไม้ป่า สัตว์บก สัตว์น้ำ ฯลฯ

3) ประเภทที่ไม่อาจรักษาไว้ได้ เมื่อใช้แล้วหมดไป แต่ยังสามารถนำมาชุบให้กลับเป็นวัตถุเช่นเดิม แล้วนำกลับมาประดิษฐ์ขึ้นใหม่ เช่น โลหะต่าง ๆ สังกะสี ทองแดง เงิน ทองคำ ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติหลักที่สำคัญของตำบลโคกสะอาด ได้แก่ ดิน ป่าไม้ สัตว์น้ำ พืชพันธุ์การเพาะปลูก และประชากร (มนุษย์)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 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 โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ 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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์ แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

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

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

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

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

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 386 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านการศึกษา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

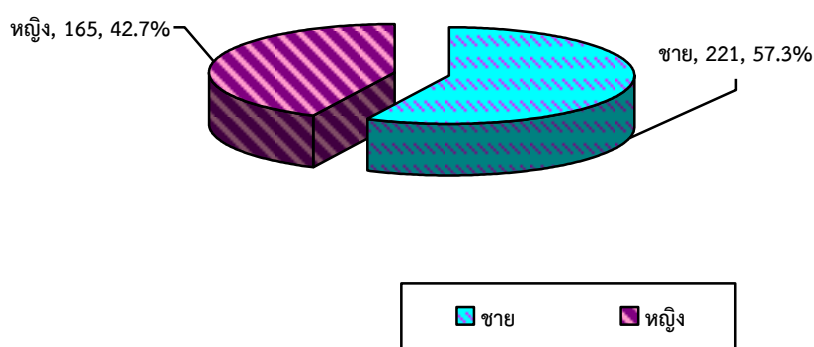
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	221	57.25
เพศหญิง	165	42.75
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 386 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.75



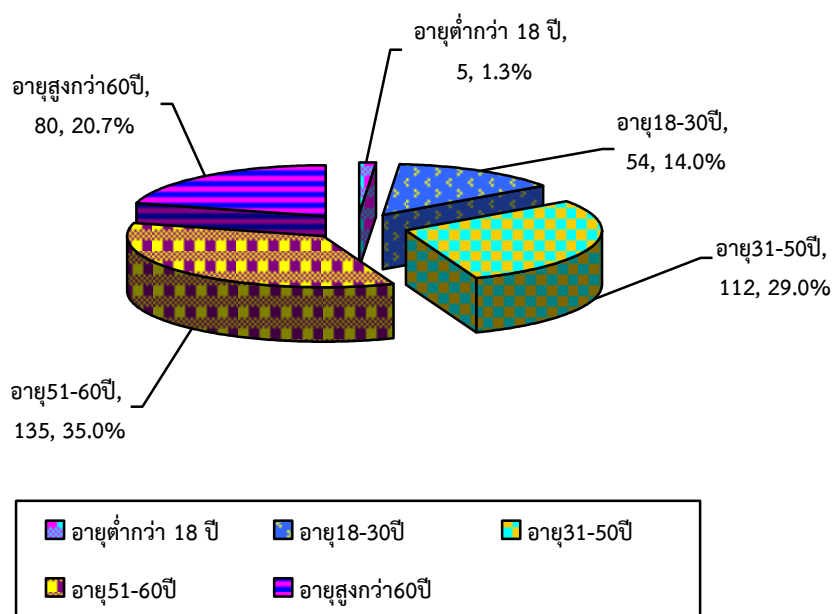
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.30
อายุ 18 – 30 ปี	54	13.99
อายุ 31 - 50 ปี	112	29.02
อายุ 51 – 60 ปี	135	34.97
อายุสูงกว่า 60 ปี	80	20.73
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 386 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.97 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.02 และต่ำสุดคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30



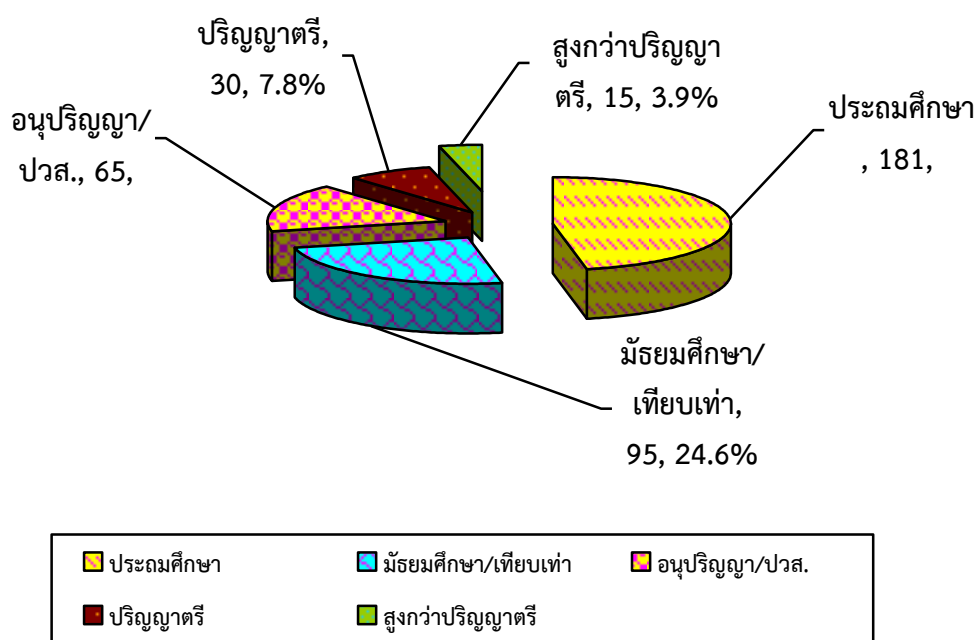
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	181	46.89
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	95	24.61
อนุปริญญา/ปวส.	65	16.84
ปริญญาตรี	30	7.77
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.89
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 386 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.89 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.61 และต่ำสุดคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.89



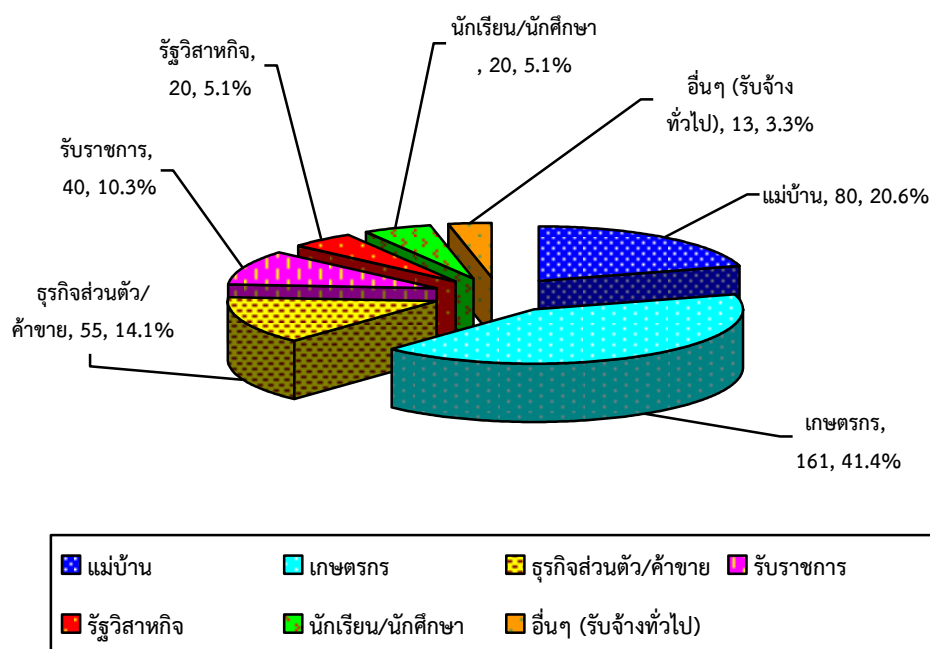
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	80	20.73
เกษตรกร	161	41.71
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	55	14.25
รับราชการ	40	10.36
รัฐวิสาหกิจ	20	5.18
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.59
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	20	5.18
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 386 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.71 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.73 และต่ำสุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.59



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.30	4.76	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.29	4.76	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.14	4.76	0.28	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .37) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .44)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.37	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	95.19	4.76	0.37	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.16	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.21	4.76	0.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.29	4.76	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	95.33	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .46)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.35	4.77	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.29	4.76	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.41	4.77	0.36	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.33	4.77	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.25	4.76	0.49	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .43) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .36)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

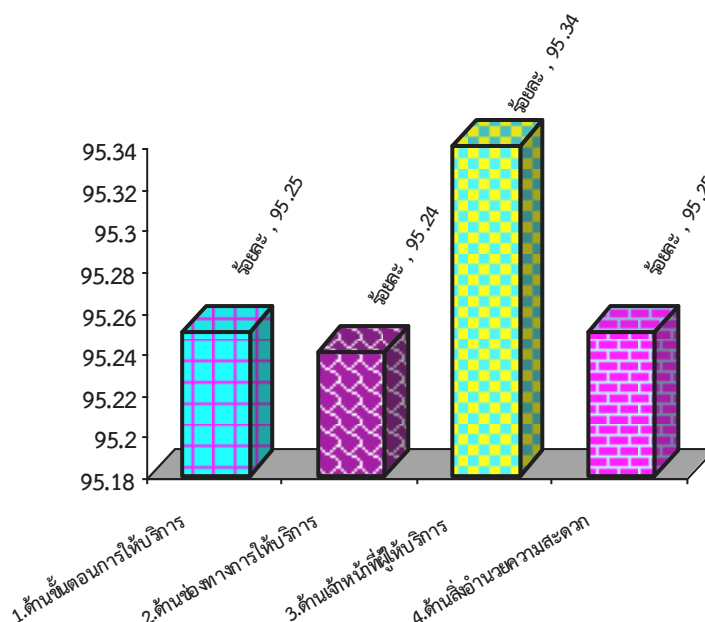
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.30	4.77	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่ นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.24	4.76	0.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.15	4.76	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.27	4.76	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.34	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .49)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.24	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.34	4.77	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 (\bar{x} =4.76, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34
(\bar{x} =4.77, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (\bar{x} =4.76, S.D. = .44) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 (\bar{x} =4.76, S.D. = .41)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.33	4.77	0.31	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.33	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.37	4.77	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.42	4.77	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.13	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.76	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.19	4.76	0.33	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.99	4.75	0.35	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.13	4.76	0.37	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.26	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.28	4.76	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.19	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.34	4.77	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.37	4.77	0.38	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.67	4.78	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.58	4.78	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.48	4.77	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.44	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน
การบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

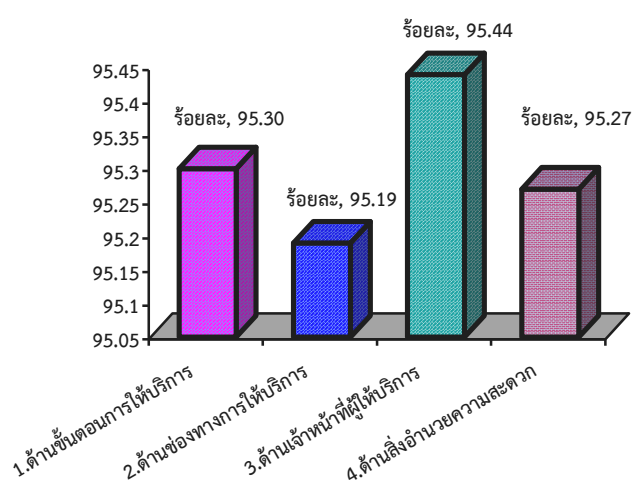
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.28	4.76	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.16	4.76	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.14	4.76	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.48	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.30	4.76	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.19	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.44	4.77	0.41	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.27	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.35) ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการ ที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.28	4.76	0.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.22	4.76	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.16	4.76	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.18	4.76	0.30	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.26	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.00	4.75	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.03	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.27	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มี
การจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34
($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.36	4.77	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.44	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.30	4.77	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้
หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

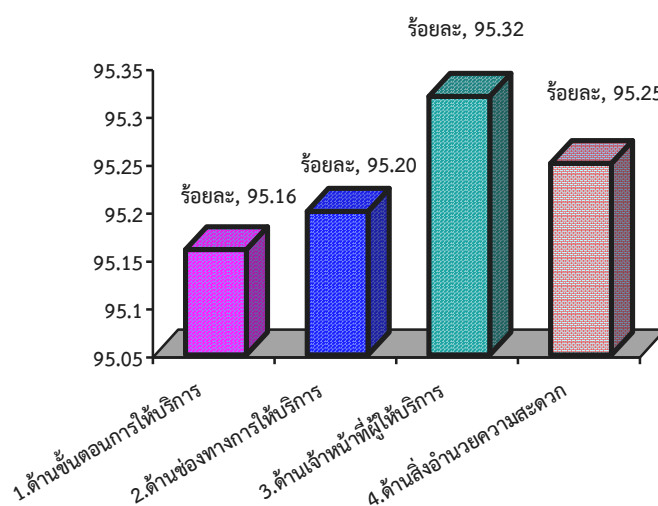
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.13	4.76	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.33	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.11	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.33	4.77	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.25	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.54$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.16	4.76	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.32	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.40) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.35) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.28	4.76	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.26	4.76	0.53	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.08	4.75	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.47	4.77	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.30	4.77	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.33	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.37	4.77	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.40	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.30	4.77	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.30	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.21	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา
ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} =$
4.77, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

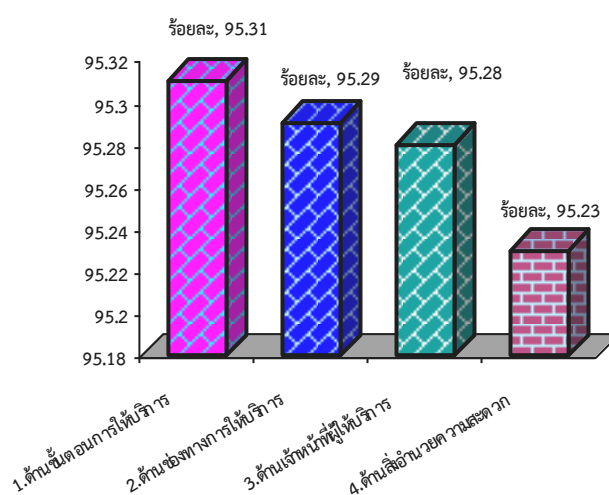
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.27	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.23	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.16	4.76	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.23	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.22 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.22	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เข้าถึง
ช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.37	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.21	4.76	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.33	4.77	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.31	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

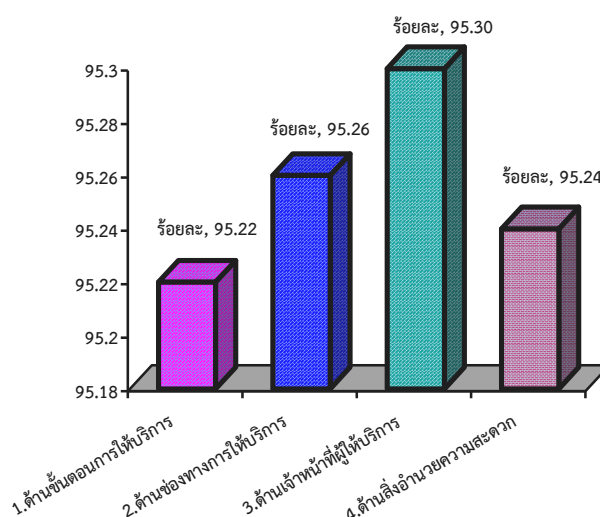
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.11	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.14	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.40	4.77	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีป้าย
ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.22	4.76	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ



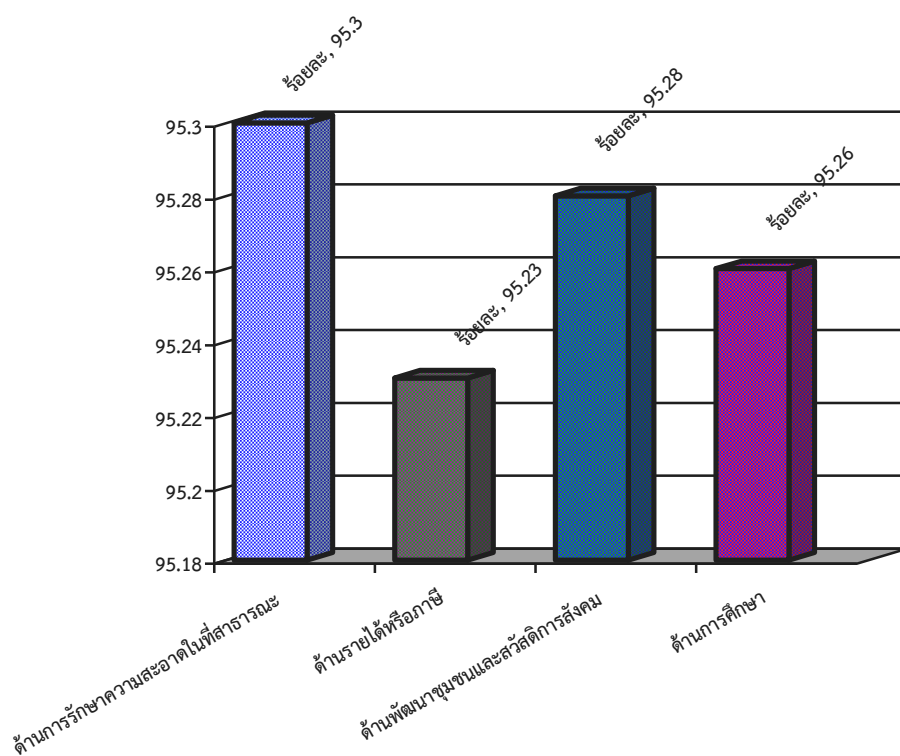
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ	95.30	4.77	0.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือ ภาษี	95.23	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการ

ศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 งานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.27 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อบริการอย่างต่อเนื่องและประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกฤษมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทางระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งามที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวกความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
 - ไฟฟ้าภายในหมู่บ้าน มีความส่องสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน
 - ถนนภายในหมู่บ้านได้รับการพัฒนาให้เป็นถนนคอนกรีต
 - องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้สืบสานประเพณีวัฒนธรรมทางศาสนาของไทย เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ประเพณีวันเข้าพรรษา เป็นต้น

การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- ชาวบ้านจัดการขยะแยกขยะและกำจัดขยะเอง
- ส่งเสริมให้เป็นชุมชนปลอดขยะ

รายได้หรือภาษี

- ส่งเสริมตลาดนัดชุมชน
- เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีการค้า ภาษีที่ดิน ณ สถานที่ วัด หากเกินกำหนดให้เข้าไปชำระที่ สำนักงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเงินอุดหนุน เด็กแรกเกิดได้ทั่วถึง
- ค่าเบี้ยผู้สูงอายุ และคนพิการ โอนเข้าบัญชี ตรงทุกเดือน
- จัดประเพณี เช่นวันสงกรานต์ ฯ โดยการจัดงานตามมาตรการการป้องกันโควิดอย่างเคร่งครัด

- มีการจัดอบรมให้กับเยาวชน และชุมชนบ่อยครั้ง เช่น จัดอบรมการป้องกันยาเสพติด อบรมการแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในหมู่บ้าน การป้องกันโรคเอดส์ จัดกิจกรรมผู้สูงอายุมีการช่วยเหลือผู้ประสพภัย (วาทภัย)

การศึกษา

- สนับสนุนการศึกษา ให้กับผู้ต้องการศึกษาต่อโรงเรียน กศน.
- มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การดูแลและพัฒนาทักษะเด็กนักเรียน อาหารการกิน ดี
- มีการรณรงค์ป้องกันโควิด ให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ส่งเสริมโรงเรียนผู้สูงอายุ สังคมสูงวัย

สิ่งที่ประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาสุภาพ

ข้อเสนอแนะ

- ให้ดำเนินการทำท่อระบายน้ำ และลอกท่อระบายน้ำ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : อักษรวิทย์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570). องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
อำเภอลำปลายมาศ, จังหวัดบุรีรัมย์.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. *Statistic, An Introductory Analysis*, 2nd Ed. New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรม

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2565**

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และ ข้อเสนอแนะ

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.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2565 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 1.

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โตรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย					

งานบริการที่ 2.

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3.

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4.

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ รวบรวมตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์





















