



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพ
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร.043-754441 โทรสาร 043-754442

www.uniquetmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,000 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 94.16แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.37 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.14 3. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.11 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.03 เมื่อพิจารณา งานบริการ 4 งาน พบว่า 1. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 2. ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 3. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 4. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 94.12
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		เอกสารหน้า.....45.....ถึงหน้า.....71.....
☐ ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.03 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 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 ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	6
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	6
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 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์	14
2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ	14
2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	15
2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	16
2.10 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	17
2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	35
3.3 กระบวนการประเมินผล	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.8 การนำเสนอข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวม 4 งาน	45
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ 4 งาน คือ	50
1) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	50
2) งานบริการด้านการศึกษา	55
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	60
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	65
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการ	70
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	71
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	71
5.2 สรุปผล	71
5.3 อภิปรายผล	72
5.4 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามช่วงอายุ	42
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ	49
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	51
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	54
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านการศึกษา	59
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	61
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	65
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	66
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	68
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	69
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	70

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามเพศ	41
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามอายุ	42
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกระดับการศึกษา	43
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ	49
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	54
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านการศึกษา	59
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	64
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	69
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเทียบเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

ราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ 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 ซึ่งจะเน้นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม

จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55)

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการต่างๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง 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 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบ ของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 4 งานที่ต้องการประเมิน คือ

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

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นรางวัลประจำปี ประจำปี 2563 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของลักษณะงานบริการ 4 งาน

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

2.1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2.2 ด้านการศึกษา

2.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

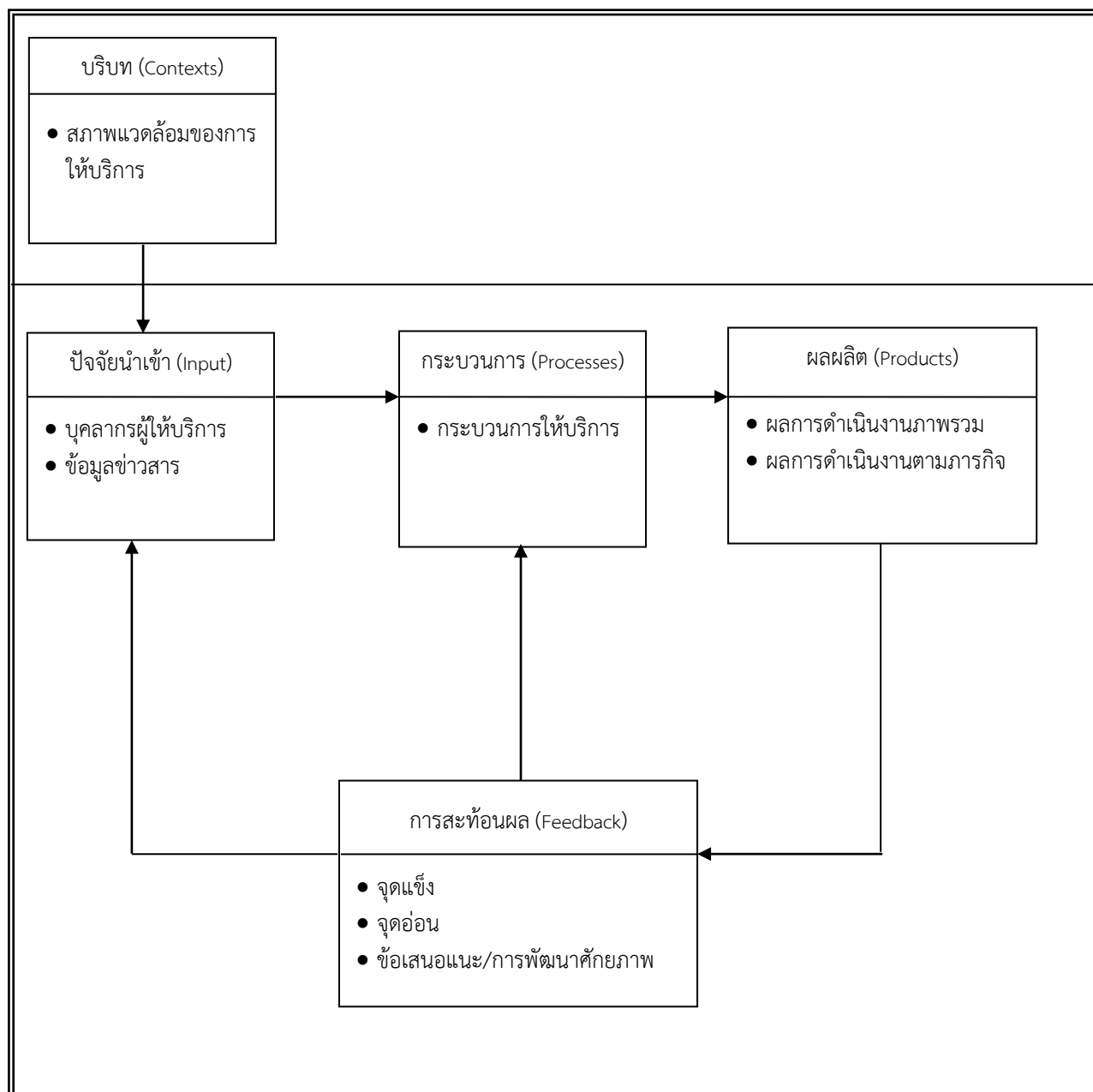
2.4 ด้านรายได้หรือภาษี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,000 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน (ครอบคลุมละ 1 คน) ตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95%

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2563
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา 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 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ 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 ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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 วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

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

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผน

ยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

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

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

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็น

ธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแค้นทำให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น 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 ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากหลากหลายทางชีวภาพ พันธุ์

ทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ 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

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์

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 แจ้างตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) 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 แจ้างตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

1. การวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

(1.1) การวัดผลในเชิงปริมาณ

ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนานั้นจะต้องมีการติดตาม และประเมินแผนพัฒนา ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13

โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินแผนพัฒนาเป็นผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ซึ่งคณะกรรมการจะต้องดำเนินการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น เสนอต่อสภาท้องถิ่น และ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชน ในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้อง ปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายนและ ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลในเชิงปริมาณ มีดังนี้

- แบบที่ 1 การกำกับจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 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 นับแต่วันประกาศใช้ แผนพัฒนาท้องถิ่น)

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. ผลกระทบนำไปสู่นาคต

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 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

1. ขั้นตอนการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565

ให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีช่วงระยะเวลาห้าปี (พ.ศ. 2561 – 2565) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

2. แนวทางการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565

2.1 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดและอำเภอตรวจสอบองค์ประกอบของคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัดและระดับอำเภอตามลำดับให้เป็นปัจจุบัน

2.2 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดส่งยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดในปัจจุบันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นไปพลางก่อน เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัด เพื่อดำเนินการทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแล้วเสร็จ ให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดทราบ โดยเค้าโครงยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ให้ดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

3. แนวทางการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561 – 2565

3.1 ในการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถือปฏิบัติตามข้อ 17 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.2 ในการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจใช้ข้อมูล จากแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ฉบับปัจจุบัน มาทบทวนและปรับใช้ในการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) โดยพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์จังหวัด ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาภาค แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยในระยะเริ่มแรกของการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ให้จัดทำประชาคมในระดับตำบลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล ระดับชุมชนเมืองสำหรับเทศบาลเมือง ระดับชุมชนนครสำหรับเทศบาลนคร ระดับจังหวัดสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และสำหรับเมืองพัทยาให้ใช้รูปแบบของเทศบาลนคร ทั้งนี้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในโอกาสต่อไปการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ให้ใช้รูปแบบตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.2/ว 0600 ลงวันที่ 22 มกราคม 2559 และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.3/ว 6247 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560 ประกอบกัน ทั้งนี้ให้ดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.3 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามเค้าโครงแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3

3.4 ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่ต้องนำมาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นให้จัดทำเฉพาะครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในโครงการพัฒนาที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประชาชนได้ใช้/รับประโยชน์จากครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างนั้น และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.5 โครงการรายจ่ายตามแผนงานที่เป็นรายจ่ายประจำหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดรายจ่ายอื่น หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ ไม่ต้องนำมาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น ยกเว้น ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่าย หมวดอื่นๆ เฉพาะการจัดกิจกรรมสาธารณะ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. การนำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) ไปสู่การปฏิบัติ

เพื่อให้แผนพัฒนาท้องถิ่นนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและงบประมาณจากเงินสะสม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5. การกำกับดูแล

5.1 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นและการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบประมาณจากเงินสะสม การใช้จ่ายงบประมาณตามแผนความต้องการของงบลงทุนเพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ การตั้งงบประมาณอุดหนุนให้แก่หน่วยงานอื่น โดยถือเป็นสาระสำคัญที่ต้องพิจารณารายละเอียดของโครงการพัฒนาในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และงบประมาณรายจ่ายดังกล่าวต้องสอดคล้องกับโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาท้องถิ่นก่อนให้ความเห็นชอบ

5.2 การทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณากำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ แต่

ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นสำคัญ

6. การแก้ไข เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ต่อไปจนกว่าจะมีการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) แล้วเสร็จ

ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นกับแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด

2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

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

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

ที่ตั้ง ตำบลโคกสะอาดตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอลำปลายมาศ ห่างจากที่ว่าการอำเภอลำปลายมาศ ประมาณ 20 กิโลเมตร พิกัดทางภูมิศาสตร์ตำแหน่งที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด **เส้นรุ้ง (ละติจูด) 15.167033952346168 เส้นแวง (ลองจิจูด) 102.90303468704224**

เนื้อที่ ตำบลโคกสะอาดมีขนาดเนื้อที่ประมาณ 30,312.50 ไร่ หรือประมาณ

48.50 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

<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 ตำบลโคกลำม	อำเภอลำปลายมาศ	จังหวัดบุรีรัมย์

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลโคกสะอาด เป็นที่ราบลุ่มมีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบเรียบและที่ราบสูง ส่วนใหญ่พื้นที่ทางด้านตะวันตกเป็นพื้นที่ราบสูงจะสูงกว่าทางด้านตะวันออกเล็กน้อย ดังนั้นเวลาฝนตก น้ำจะไหลลาดลงทางด้านทิศตะวันออกของตำบล และจะไหลลงสู่ลำห้วยทะเมนชัย สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางเฉลี่ย 165 เมตร

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน (Tropical monsoon climate) มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 27.0 องศาเซลเซียส เดือนธันวาคมมีอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 23.4 องศาเซลเซียส และเดือนเมษายนจะมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 29.6 องศาเซลเซียส ลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อนนี้ แบ่งได้ 3 ฤดู

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากร่องอากาศต่ำ พายุ ดีเปรสชันหรือพายุโซนร้อนจากทะเลจีนใต้เป็นหลัก ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก หากได้รับพายุ พัดผ่านน้อยปริมาณน้ำฝนก็น้อยตาม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือน พฤศจิกายน - มกราคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ตะวันออกเฉียง

เหนือ ซึ่งจะพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมาก อุณหภูมิประมาณ 17 - 25 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - กลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งจะมีอากาศร้อนและอบอ้าว อุณหภูมิระหว่าง 35 - 38 องศาเซลเซียส

ความชื้นสัมพัทธ์ ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยทั้งปี 74.6 เปอร์เซ็นต์ เดือนกันยายนจะมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยสูงสุด 84 เปอร์เซ็นต์ และเดือนกุมภาพันธ์จะมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยต่ำสุด 66 เปอร์เซ็นต์การวิเคราะห์ ช่วงฤดูเพาะปลูกพืชที่เหมาะสมของตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเพาะปลูก จะอยู่ในช่วงตั้งแต่กลางเดือนเมษายนถึงกลางเดือนพฤศจิกายน และมีความชื้นหลงเหลืออยู่ในดินพอเพียงสำหรับปลูกพืชไร่พืชผักอายุสั้น หลังจากหมดฤดูฝนประมาณหนึ่งเดือน และอาจใช้แหล่งน้ำในไร่นาช่วยเสริมการเพาะปลูกได้บ้างแต่ทั้งนี้ควรวางแผนจัดระบบการปลูกพืชให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ และจากการวิเคราะห์สภาพภูมิอากาศและความต้องการน้ำ อาจกล่าวได้ว่าตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสามารถปลูกข้าว พืชไร่ ไม้ผล และไม้ยืนต้น ได้ดี

2) ช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสมต่อการเพาะปลูก ซึ่งมีปริมาณน้ำฝนและการกระจายน้อยหรือไม่เพียงพอต่อการเจริญเติบโตของพืช จะอยู่ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายนถึงปลายเดือนมีนาคมของทุกปี ในช่วงเวลาดังกล่าว ถ้าได้มีน้ำจากลำห้วย คูคลอง ก็สามารถปลูกพืชฤดูแล้งได้

ปริมาณน้ำฝน ฝนตกเฉลี่ยสูงสุดเดือนกันยายน 312.12 มิลลิเมตร/ปี ฝนตกเฉลี่ยต่ำสุดเดือนกุมภาพันธ์ 6.1 มิลลิเมตร/ปี ฝนตกเฉลี่ยทั้งปี 1,533.40 มิลลิเมตร/ปี

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปมีเนื้อดินเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายดินร่วนปนทราย ดังนั้นจะเห็นว่าทรัพยากรดินของตั้งแต่ดั้งเดิมที่ผ่านมาจะเป็นดินเหนียวที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ส่วนบริเวณที่มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง จะพบได้บริเวณสันดินริมน้ำ บริเวณที่ดอนที่มีเนื้อดินเป็นดินร่วน และบริเวณที่ราบลุ่มเป็นดินร่วนเหนียวที่ใช้ในการทำนาบางส่วน มีหน่วยชุดดินอยู่ 4 ชุด ได้แก่ หน่วยชุดดินร่อยเอ็ด ชุดดินท่าตูม ชุดดินโคราช และชุดดินสติก ลักษณะดินส่วนใหญ่จะเป็นดินค่อนข้างเป็นดิน

ทรายจัดและทรายปนร่วน จึงมีดินร่วนเหนียว ในบางพื้นที่ ซึ่งพบจำนวนน้อยการระบายน้ำค่อนข้างดี ปฏิกริยาของดิน มีความเป็นกรด ต่าง ประมาณ 4.5-6.5 (ค่อนข้างเป็นกรด)

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในตำบลจะมีแหล่งน้ำจากห้วยและคลองไหลผ่าน แต่ยังไม่ใช้น้ำใช้ประโยชน์ ยังไม่ทั่วถึงครอบคลุมบริเวณพื้นที่ตำบล มีแหล่งน้ำสาธารณะประโยชน์แต่ไม่เพียงพอในการเกษตร ตลอดปี

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

เป็นระบบนิเวศน์ป่าชนิดที่ประกอบด้วยพันธุ์ไม้ชนิดผลัดใบหรือทิ้งใบเก่าในฤดูแล้ง เพื่อจะแตกใบใหม่เมื่อเข้าสู่ฤดูฝน ยกเว้นพืชชั้นล่างจะไม่ผลัดใบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ป่าเบญจพรรณ ลักษณะทั่วไปเป็นป่าโปร่ง พื้นที่ป่าไม้ไม่รกทึบ มีไม้ไฟชนิดต่างๆ ขึ้นอยู่มาก มีอยู่ทั่วไปตามภาคต่างๆ ที่เป็นที่ราบ พันธุ์ไม้จะผลัดใบในฤดูแล้ง

2. ป่าแดง ป่าแพะ หรือป่าเต็งรัง พบขึ้นสลับกับป่าเบญจพรรณ ลักษณะเป็นป่าโปร่ง มีต้นไม้ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ไม้เด่นอันเป็นไม้ดัดขึ้นประกอบด้วยไม้ในวงศ์ยาง ฤดูแล้งจะผลัดใบ และมีไฟป่าเป็นประจำ ป่าเต็งรังมีถิ่นกระจายโดยกว้างๆ ซ้อนทับกันอยู่กับป่าเบญจพรรณ แต่อาจแคบกว่าเล็กน้อยทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความแห้งแล้ง ป่าชนิดนี้เป็นสังคมพืชเด่นในทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่ปรากฏสลับกันไปกับป่าเบญจพรรณ ในพื้นที่ที่มีความแห้งแล้งจัด กักเก็บน้ำได้เร็ว เช่น บนสันเนิน พื้นที่ราบที่เป็นทรายจัด หรือบนดินลูกรังที่มีชั้นของลูกรังตื้น ตั้งแต่ระดับความสูงจากระดับน้ำทะเล 50-1,000 เมตร

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

- มีประชากรรวมทั้งสิ้น 10,017 คน แยกเป็น ชาย 5,010 คน หญิง 5,007 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,519 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 207 คน/ตารางกิโลเมตร (คิดจากจำนวนประชากรหารด้วยพื้นที่)

- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองเฒ่ากา
- หมู่ที่ 2 บ้านตะไก่อ
- 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 บ้านวุ่นพัฒนา
- 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
จังหวัดบุรีรัมย์ เขต 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด จำนวน 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสะอาด 1 แห่ง

- ประชาชนในเขตตำบลโคกสะอาดส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยใช้วัดเป็นศูนย์
รวมในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา งานบุญ และงานประเพณีต่าง ๆ โดยมีวัด 9 แห่ง และสำนัก
สงฆ์ 1 แห่ง ดังนี้

1. วัดสว่างอารมณ์	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. วัดเวฬุวัน	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
2. วัดมงคลนิมิตร	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. วัดศิริมิ่งคลาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9
9. สำนักสงฆ์หนองโน	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
10. วัดป่าแก้วหนองแสง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 12

2.2 การเลือกตั้ง

โครงสร้างอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
ประกอบ ด้วยดังต่อไปนี้

- ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วยสมาชิกสภา
องค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน รวมจำนวน 32 คน อยู่ใน
ตำแหน่งคราวละ 4 ปี

- ฝ่ายบริหาร ประกอบไปด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายก
องค์การบริหารส่วนตำบลที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไม่เกิน 2 คน และเลขานุการนายก
องค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

กรอบอัตรากำลัง 3 ปี ระหว่างปี 2561 – 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนราชการ/ ตำแหน่ง	กรอบ อัตรา กำลัง เดิม	อัตราตำแหน่งที่คาดว่าจะ ต้องใช้ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ข้างหน้า			เพิ่ม / ลด			หมายเหตุ
		2564	2565	2566	2564	2565	2566	
ปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)	1	1	1	1	-	-	-	
รองปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
สำนักปลัด อบต.(01)								
หัวหน้าสำนักปลัด อบต. (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
นักทรัพยากรบุคคล ปก./ ชก.	1	1	1	1	-	-	-	
นักวิเคราะห์นโยบายและ แผน ปก./ชก.	1	1	1	1	-	-	-	
นิติกร ปก./ชก.	1	1	1	1	-	-	-	
เจ้าพนักงานธุรการ ปง./ ชง.	1	1	1	1	-	-	-	
เจ้าพนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ปง./ ชง.	1	1	1	1	-	-	-	
ลูกจ้างประจำ					-	-	-	
นักจัดการงานทั่วไป (ลูกจ้างประจำ)	1	1	1	1				

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (ลูกจ้างประจำ)	1	1	1	1	-	-	-	
ภารโรง (ลูกจ้างประจำ)	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานขับรถยนต์	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างทั่วไป								
คนงานทั่วไป	1	1	1	1	-	-	-	
กองคลัง (04)								
ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานการคลังระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
นักวิชาการเงินและบัญชี ปก./ชก.	1	1	1	1	-	-	-	
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ปก./ชก.	1	1	1	1	-	-	-	
เจ้าพนักงานพัสดุ ปก./ชก.	1	1	1	1	-	-	-	
ลูกจ้างประจำ								
นักวิชาการเงินและบัญชี (ลูกจ้างประจำ)	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	1	1	1	1	-	-	-	
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	1	1	1	1	-	-	-	
กองช่าง (05)								
ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่างระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	

นายช่างโยธา ปง./ชง.	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยนายช่างโยธา	1	1	1	1	-	-	-	
ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	1	1	1	1	-	-	-	
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	1	1	1	1	-	-	-	
กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม (06)								
ผู้อำนวยการกอง สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม (นักบริหารงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	1	1	1	1	-	-	-	
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (08)								
ผู้อำนวยการกอง การศึกษา (นักบริหารงานการศึกษา ระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
นักวิชาการศึกษา	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างทั่วไป								
คนงานทั่วไป	1	1	1	1	-	-	-	
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 1								
หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	1	1	1	-	-	-	รอรับ จัดสรรอัตรา จาก สด
ครู	4	4	4	4	-	-	-	งบบุคลากร
ครูผู้ดูแลเด็ก	1	1	1	1	-	-	-	งบบุคลากร
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ดูแลเด็ก(ทักษะ)	1	1	1	1	-	-	-	งบบุคลากร

พนักงานจ้างทั่วไป								
ผู้ดูแลเด็ก(ทั่วไป)	3	3	3	3	-	-	-	งบ อปท.
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 2								
หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	1	1	1	-	-	-	รอรับ จัดสรรอัตรา จาก สธ
พนักงานจ้างทั่วไป								
ผู้ดูแลเด็ก(ทั่วไป)	2	2	2	2	-	-	-	งบ อปท.
กองสวัสดิการสังคม (11)								
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ สังคม (นักบริหารงานสวัสดิการ สังคม ระดับต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
นักพัฒนาชุมชน ปก./ชก.	2	2	2	2	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	1	1	1	1	-	-	-	
กองส่งเสริมการเกษตร (14)								
ผู้อำนวยการกองส่งเสริม การเกษตร (นักบริหารงานการเกษตร ระดับ ต้น)	1	1	1	1	-	-	-	
พนักงานจ้างตามภารกิจ								
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	1	1	1	1	-	-	-	
รวม	52	52	52	52	-	-	-	

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 10,017 คน แยกเป็น ชาย 5,010 คน หญิง 5,007 คน

- มีจำนวนครัวเรือน 2,519 ครัวเรือน

- มีความหนาแน่นเฉลี่ย 207 คน/ตารางกิโลเมตร (คิดจากจำนวนประชากรหารด้วยพื้นที่) ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน และมีประชากรที่ย้ายออกไปประกอบอาชีพในเขตต่างจังหวัด การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ของคนในตำบลโคกสะอาด ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรซึ่งทำนาเป็นหลัก และมีการทำการเกษตรพืชไร่ พืชสวน พืชผักสวนครัว เลี้ยงสัตว์ นอกภาคการเกษตรมีการประกอบอาชีพพ่อค้า รับจ้าง แรงงานอุตสาหกรรม และรับราชการ

แสดงจำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือนตำบลโคกสะอาด

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน
1	บ้านหนองเต่ากา	610	599	1,209	288
2	บ้านตะไก่	431	423	854	205
3	บ้านสนวน	232	246	478	149
4	บ้านขี้ตุน	376	386	762	227
5	บ้านว่าน	397	394	791	182
6	บ้านเขื่อน	431	413	844	212
7	บ้านค้อ	428	451	879	202
8	บ้านหนองปลิง	249	257	506	126
9	บ้านห้วยหวาย	268	271	539	134
10	บ้านหนองโน	88	80	168	40
11	บ้านว่านพัฒนา	333	348	681	186
12	บ้านหนองแสง	147	142	289	64
13	บ้านสนวนพัฒนา	336	323	659	173
14	บ้านค้อพัฒนา	188	175	363	87
15	บ้านห้วยหวาย	216	237	453	120
16	พัฒนา บ้านโนนสะอาด	280	262	542	124

ที่มา ; ฐานข้อมูลสถิติประชากร/สถิติบ้าน จากทะเบียนบ้าน ของตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ.2563

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

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

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. โรงเรียนบ้านหนองเต่ากา | ตั้งอยู่ ม. 1 |
| 2. โรงเรียนบ้านสนวน “ศิริมงคลวิทยา” | ตั้งอยู่ ม. 3 |
| 3. โรงเรียนวัดขี้ตุน | ตั้งอยู่ ม. 4 |
| 4. โรงเรียนบ้านหนองปลิง | ตั้งอยู่ ม. 8 |
| 5. โรงเรียนวัดห้วยหวายหนองเต็นพัฒนา | ตั้งอยู่ ม. 9 |

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 6. โรงเรียนบ้านวุ่นเขื่อนค้อวิทยา | ตั้งอยู่ ม. 11 |
| 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด 1 | ตั้งอยู่ ม. 11 |
| 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด 2 | ตั้งอยู่ ม. 9 |

4.2 สาธารณสุข

ตำบลโคกสะอาดมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสะอาด 1 แห่ง ตั้งอยู่ ม.11 มีเจ้าหน้าที่ประจำ 9 คน และนอกจากนี้ มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 127 คน

4.3 อาชญากรรม

รณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถในการป้องกันอาชญากรรมประกอบด้วยการตัดมูลเหตุจูงใจของผู้กระทำผิดซึ่งเป็นการป้องกันอาชญากรรมไม่ให้เกิดผู้กระทำผิดขึ้น และในขณะเดียวกันก็ควรมีการป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหตุอาชญากรรมโดยการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของอาชญากร ในการร่วมมือกันกับหน้าที่ของตำรวจ

4.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้ให้การส่งเสริม สนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ตำบลได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยการเล่นกีฬาออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพพลานามัยให้สมบูรณ์แข็งแรง มีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ไปมั่วสุมกับอบายมุขและสิ่งเสพติด เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพแล้ว ยังเป็นการรวมพลังสร้างความสมัครสมานสามัคคี ความเป็นระเบียบและมีวินัย รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและเป็นแนวทางให้เยาวชนห่างไกลยาเสพติด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การเดินทางเข้าสู่ตำบลโคกสะอาด มีถนนลาดยางตลอดทาง มีรถประจำทางทุกวัน และสามารถเดินทางไปได้ด้วยรถยนต์ส่วนตัว หรือรถจักรยานยนต์ สภาพการคมนาคมขนส่งทางบกมีความสะดวก มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อกับอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งทำเลที่ตั้งของตำบลโคกสะอาดนับได้ว่าเป็นเส้นทางการคมนาคมสัญจรไปมา ดังนี้

1. อบต.โคกสะอาด - อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 20 กิโลเมตร

2. อบต.โคกสะอาด - อำเภอคูเมือง 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. ถนน อบจ.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)

นอกจากนี้ยังมีถนนคอนกรีต ในตำบลโคกสะอาด ระยะทางรวม 9,357 เมตร ถนนหินคลุก ระยะทางรวม 25,000 เมตร ท่อระบายน้ำ ระยะทางรวม 1,212 เมตร

5.2 การไฟฟ้า

ระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้าปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชนในเขตตำบลโคกสะอาดอยู่ในความรับผิดชอบ และดำเนินการโดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปลายมาศ โดยจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในเขตตำบลโคกสะอาด อำเภอ และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อจ่ายให้กับบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ธุรกิจ การบริการ และหน่วยงานราชการเป็นต้น ในเขตตำบลโคกสะอาด ประชาชนในพื้นที่มี ไฟฟ้าใช้มีทุกหมู่บ้าน

- ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีไฟฟ้าใช้แล้วประมาณร้อยละ 100
- ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน มีทั้งหมด รวม 16 หมู่บ้าน 460 ดวง

5.3 การประปา

ระบบสาธารณูปโภคประปาหมู่บ้าน ในเขตตำบลโคกสะอาดมีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 14 แห่ง ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านหนองเฒ่ากา หมู่ที่ 1 | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านตะไก่ หมู่ที่ 2 | จำนวน 1 แห่ง |
| 3. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านสนวน หมู่ที่ 3 | จำนวน 1 แห่ง |
| 4. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านขี้ต้อน หมู่ที่ 4 | จำนวน 1 แห่ง |
| 5. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านวาน หมู่ที่ 5 | จำนวน 1 แห่ง |
| 6. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านเขื่อน หมู่ที่ 6 | 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. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านวุ่นพัฒนา หมู่ที่ 11	จำนวน 1 แห่ง
11. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านหนองแสง หมู่ที่ 12	จำนวน 1 แห่ง
12. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านสวนพัฒนา หมู่ที่ 13	จำนวน 1 แห่ง
13. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านห้วยหวายพัฒนา หมู่ที่ 15	จำนวน 1 แห่ง
14. ระบบประปาหมู่บ้านบ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 16	จำนวน 1 แห่ง

5.4 โทรศัพท์

ระบบสาธารณูปโภคโทรศัพท์ ดังนี้

- จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่	จำนวน 7,980 หมายเลข
- จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่	จำนวน - หมายเลข
- จำนวนโทรศัพท์ส่วนราชการ	จำนวน 8 หมายเลข

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- การไปรษณีย์โทรเลข ในเขตตำบลโคกสะอาด มีที่ทำการไปรษณีย์ ปัจจุบันตำบลโคกสะอาดได้รับการบริการในเรื่องของการไปรษณีย์โทรเลขสาขาอำเภอลำปลายมาศ
- ระบบหอกระจายข่าวสามารถให้บริการข่าวสารให้กับประชาชนได้ 16 หมู่บ้าน
- ระบบอินเทอร์เน็ตตำบล (wifi) ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนในพื้นที่ฟรีตั้งแต่เวลา 08.30 น.- 16.30 น. ในวันและเวลาราชการ

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ในพื้นที่ทั่วไปในเขตตำบลโคกสะอาดประกอบอาชีพการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน ทำไร่ ทำไร่ฮ้อย ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกผัก ฯลฯ ประมาณ ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพรับจ้าง อาชีพอื่นๆ อีก ร้อยละ 20

6.2 การประมง

- ไม่มี -

6.3 การปศุสัตว์

สำหรับการปศุสัตว์ ในเขตตำบลโคกสะอาดประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด และเลี้ยงไก่ฟาร์ม ฯลฯ

6.4 การบริการ

- โรงแรม	จำนวน - แห่ง
- ธนาคาร	จำนวน - แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหาร ตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข	จำนวน - แห่ง

บุรีรัมย์ เขต 1 ,ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โคกสะอาด จำนวน 2 แห่ง ,โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสะอาด 1 แห่ง ,วัด 9 แห่ง และสำนักสงฆ์

1 แห่ง

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร อาชีพหลัก ทำนา อาชีพเสริมทำไร่ อ้อย ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ในพื้นที่ทั่วไปในเขตตำบลโคกสะอาดประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณ ร้อยละ 80

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

- ลำน้ำ,ลำห้วย 10 สาย คือ ลำทะเมนชัย ลำห้วยปูนตอนบน ลำห้วยปูนตอนล่าง ลำห้วยหนองปลาไหล ลำห้วยหนองผักแว่น คลองหนองพิปูน ลำห้วยหนองคูขาด ลำห้วยมะดัน ลำห้วยมะไฟ และลำคลองหนองฝายใหญ่

- หนองน้ำ 8 แห่ง
- ฝาย 6 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น - แห่ง
- บ่อบาดาลที่สนับสนุนโดยส่วนราชการ 1 แห่ง
- บ่อบาดาลส่วนตัว - แห่ง
- สระน้ำขนาดใหญ่ 15 แห่ง
- ท่อนบ - แห่ง

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- ระบบประปาหมู่บ้าน 26 แห่ง แยกเป็น
- ระบบประปาน้ำดิบ 14 แห่ง
- ระบบประปามาตรฐาน 12 แห่ง

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ศาสนา ประชาชนในเขตตำบลโคกสะอาดส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยใช้วัด เป็นศูนย์รวมในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา งานบุญ และงานประเพณีต่าง ๆ โดยมีวัด 9 แห่ง และสำนักสงฆ์ 1 แห่ง ดังนี้

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. วัดสว่างอารมณ์ | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 |
| 2. วัดเวฬุวัน | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 |
| 2. วัดมงคลนิมิตร | 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. วัดศิริมิ่งคลาราม	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9
9. สำนักสงฆ์หนองโน	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10
10. วัดป่าแก้วหนองแสง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 12

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชนในเขตตำบลโคกสะอาด ดังนี้

ก. ชื่อประเพณี ขึ้นปีใหม่

กิจกรรมสังเขป ปัจจุบันเป็นประเพณีซึ่งทุกคนรู้จักดี 31 ธันวาคม - 1 มกราคม เนื่องจากเป็นเทศกาลส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ซึ่งจะมีการทำบุญตักบาตร หรือมีการรวมญาติ หรือลูกหลานที่ทำงานที่ต่างจังหวัดเดินทางกลับสู่บ้านเกิด

ข. ชื่อประเพณี วันสงกรานต์ เดือน เมษายน ของทุกปี

กิจกรรมสังเขป มีการจัดวันสงกรานต์ และมีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุโดยมีการจัดรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ทำบุญตักบาตร และมีการซื้อของชำร่วยมอบให้แก่ผู้สูงอายุ

ค. ชื่อประเพณี งานวันเข้าพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม

กิจกรรมสังเขป มีการจัดหาเทียนพรรษาไปถวายวัดต่าง ๆ ในเขตตำบล

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลโคกสะอาดมีประชากรที่อาศัยอยู่พูดภาษาลาวมากที่สุด และภาษาลาวใช้พูดกันมากในท้องถิ่นอำเภอพุทไธสง สตึก ลำปลายมาศ และคูเมือง

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตำบลโคกสะอาดมีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ได้แก่ สินค้าไหมมัดหมี่ , ผ้าหางกระรอก,ผ้าลายเอกลักษณ์ ,ผ้าไหม เป็นผ้าไหมที่ผลิตจากวัตถุดิบในหมู่บ้าน มีหลายชนิดให้เลือก ราคาไม่แพง

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

ในพื้นที่ตำบลโคกสะอาดมีลำน้ำ,ลำห้วย 10 สายไหลผ่าน คือ ลำทะเมนชัย ลำห้วยปูนตอนบน ลำห้วยปูนตอนล่าง ลำห้วยหนองปลาไหล ลำห้วยหนองผักแว่น คลองหนองพิปูน ลำห้วยหนองคูขาด ลำห้วยมะดัน ลำห้วยมะไฟ และลำคลองหนองฝายใหญ่

9.2 ป่าไม้

เป็นระบบนิเวศน์ป่าชนิดที่ประกอบด้วยพันธุ์ไม้ชนิดผลัดใบหรือทิ้งใบเก่าในฤดูแล้ง เพื่อจะแตกใบใหม่เมื่อเข้าสู่ฤดูฝน ยกเว้นพืชชั้นล่างจะไม่ผลัดใบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ป่าเบญจพรรณ ลักษณะทั่วไปเป็นป่าโปร่ง พื้นที่ป่าไม้ไม่รกทึบ มีไม้ไผ่ชนิดต่างๆ ขึ้นอยู่มาก มีอยู่ทั่วไปตามภาคต่างๆ ที่เป็นที่ราบ พันธุ์ไม้จะผลัดใบในฤดูแล้ง

2. ป่าแดง ป่าแพะ หรือป่าเต็งรัง พบขึ้นสลับกับป่าเบญจพรรณ ลักษณะเป็นป่าโปร่ง มีต้นไม้ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ไม้เด่นอันเป็นไม้ดัชนีประกอบด้วยไม้ในวงศ์ยาง ฤดูแล้งจะผลัดใบ และมีไฟป่าเป็นประจำ ป่าเต็งรังมีถิ่นกระจายโดยกว้างๆ ซ้อนทับกันอยู่กับป่าเบญจพรรณ แต่อาจแคบกว่าเล็กน้อยทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความแห้งแล้งป่าชนิดนี้เป็นสังคมพืชเด่นในทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่ปรากฏสลับกันไปกับป่าเบญจพรรณ ในพื้นที่ที่มีความแห้งแล้งจัด กักเก็บน้ำได้เร็ว เช่น บนสันเนิน พื้นที่ราบที่เป็นทรายจัด หรือบนดินลูกรังที่มีชั้นของลูกรังตื้น ตั้งแต่ระดับความสูงจากระดับน้ำทะเล 50-1,000 เมตร

9.3 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติ แบ่งตามลักษณะที่นำมาใช้ได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทรัพยากรธรรมชาติประเภทใช้แล้วไม่หมดสิ้น ได้แก่

1) ประเภทที่คงอยู่ตามสภาพเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เลย เช่น พลังงาน จากดวงอาทิตย์ ลม อากาศ ฝุ่น ใช้เท่าไรก็ไม่มีการเปลี่ยนแปลงไม่รู้จักหมด

2) ประเภทที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากถูกใช้ในทางที่ผิด เช่น ที่ดิน น้ำ ลักษณะภูมิประเทศ ฯลฯ ถ้าใช้ไม่เป็นจะก่อให้เกิดปัญหาตามมา ได้แก่ การปลูกพืชชนิดเดียวกันซ้ำ ๆ ซาก ๆ ในที่เดิม ย่อมทำให้ดินเสื่อมคุณภาพ ได้ผลผลิตน้อยลงถ้าต้องการให้ดินมีคุณภาพดีต้องใส่ปุ๋ยหรือปลูกพืชสลับและหมุนเวียน

2. ทรัพยากรธรรมชาติประเภทใช้แล้วหมดสิ้นไป ได้แก่

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

2) ประเภทที่ไม่อาจทำให้มีใหม่ได้ เช่น คุณสมบัติธรรมชาติของดิน สัตว์ปศุสัตว์ ไม้พุ่ม ต้นไม้ใหญ่ ดอกไม้ป่า สัตว์บก สัตว์น้ำ ฯลฯ

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

ทรัพยากรธรรมชาติหลักที่สำคัญของตำบลโคกสะอาด ได้แก่ ดิน ป่าไม้ สัตว์ น้ำ พืช พันธุ์การเพาะปลูก และประชากร (มนุษย์)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 104 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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 $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งที่มี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายความว่า 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 มติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เก็ยร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เก็ยร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เก็ยร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เก็ยร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เก็ยร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เก็ยร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เก็ยร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เก็ยร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เก็ยร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 368 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

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

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งาน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งาน คือ

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

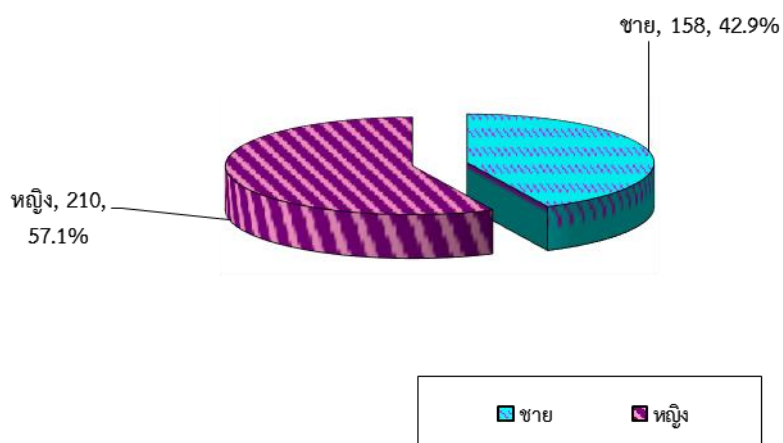
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	158	42.93
เพศหญิง	210	57.07
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 368 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.07 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.93



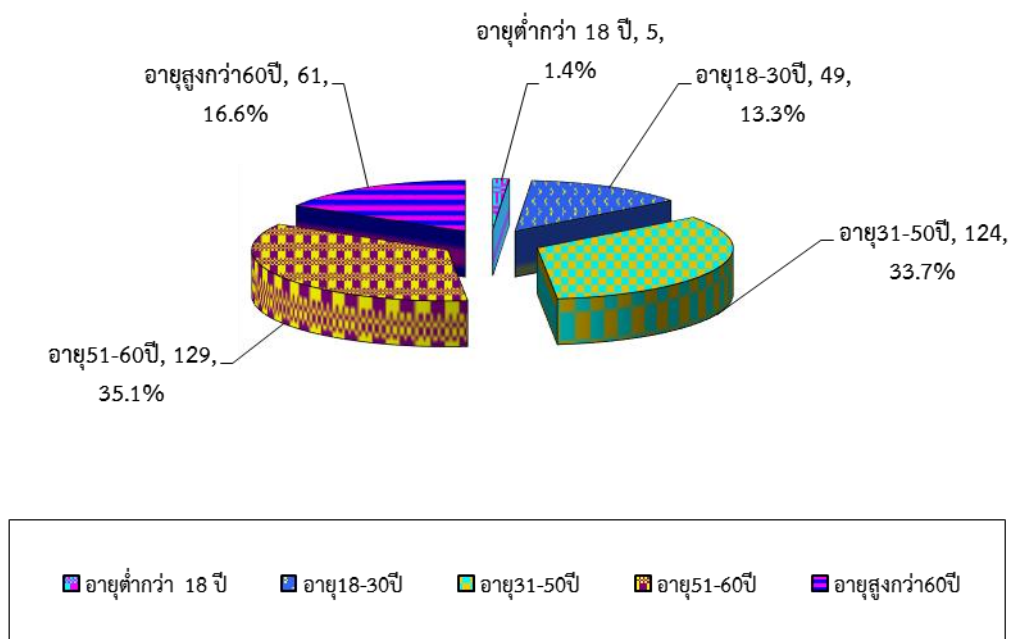
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.36
อายุ 18 – 30 ปี	49	13.32
อายุ 31 - 50 ปี	124	33.70
อายุ 51 – 60 ปี	129	35.05
อายุสูงกว่า 60 ปี	61	16.58
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 368 คน ส่วนใหญ่มีอายุอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.05 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.58 กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.32 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ



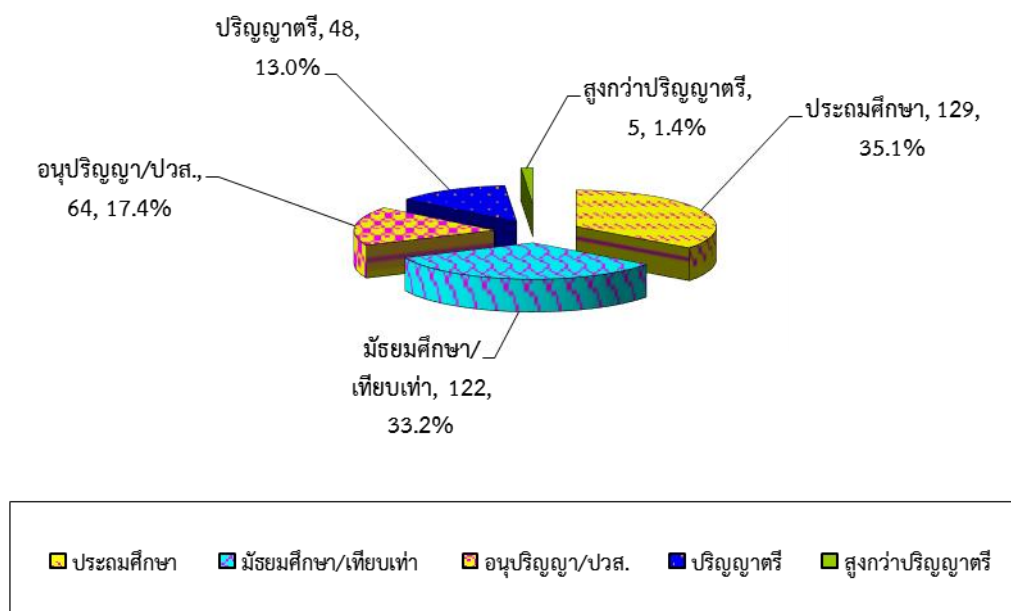
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	129	35.05
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	122	33.15
อนุปริญญา/ปวส.	64	17.39
ปริญญาตรี	48	13.04
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.36
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 368 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.05 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.15 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.39 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.04 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ



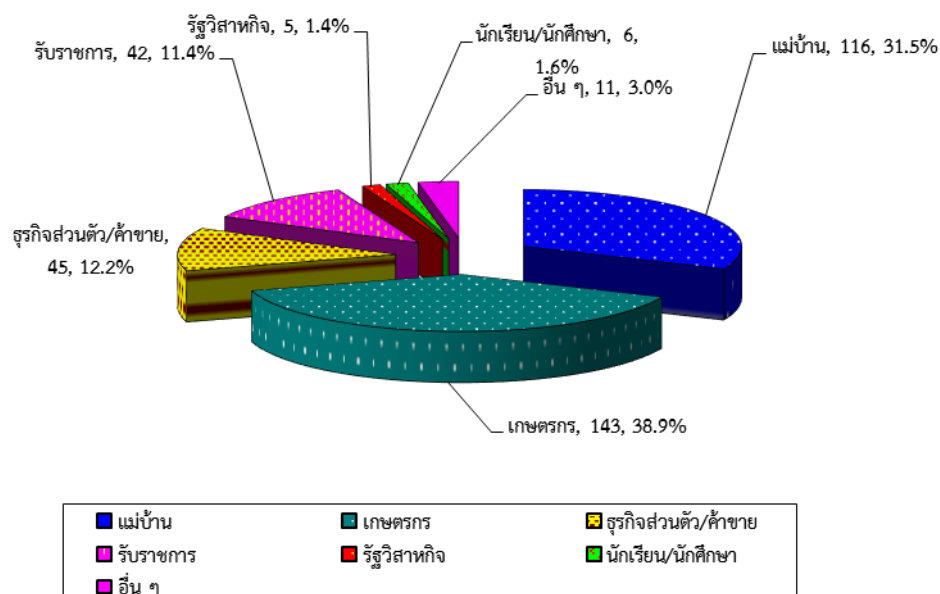
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	116	31.52
เกษตรกร	143	38.86
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	45	12.23
รับราชการ	42	11.41
รัฐวิสาหกิจ	5	1.36
นักเรียน/นักศึกษา	6	1.63
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	11	2.99
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 368 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38.86 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 31.52 อาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 12.23 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.41 อาชีพอื่นๆ ระบุ.. (ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 2.99 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.63 และอาชีพ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.36 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งาน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.24	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.01	4.70	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.77	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.59	4.68	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.77	4.74	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.46	4.67	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.14	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมงานบริการด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}$ = 4.71,
S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	94.41	4.72	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.90	4.70	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.01	4.70	0.51	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.92	4.70	0.50	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.73	4.69	0.50	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.88	4.69	0.51	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	94.94	4.75	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.11	4.71	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.48) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.94 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.98	4.70	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.39	4.67	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.08	4.70	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.61	4.68	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.03	4.70	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.03 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = 0.46) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
เหมาะสม และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.80 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

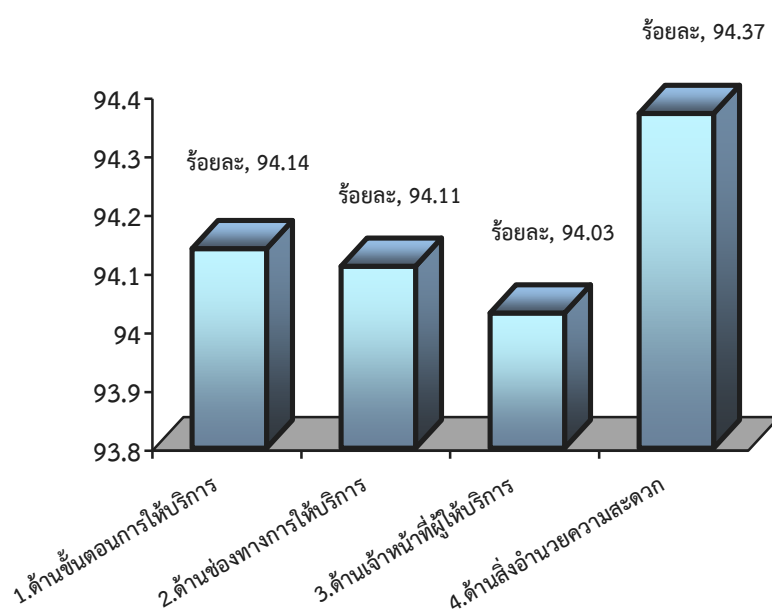
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.57	4.73	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.35	4.72	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.22	4.71	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.64	4.68	0.53	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.80	4.74	0.42	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.71	4.74	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.48) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.14	4.71	0.46	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.11	4.71	0.48	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.03	4.70	0.46	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.48	มากที่สุด	1
โดยรวม	94.16	4.71	0.47	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวม 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.06 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.22	4.66	0.56	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	93.89	4.69	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.89 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.65	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.74 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

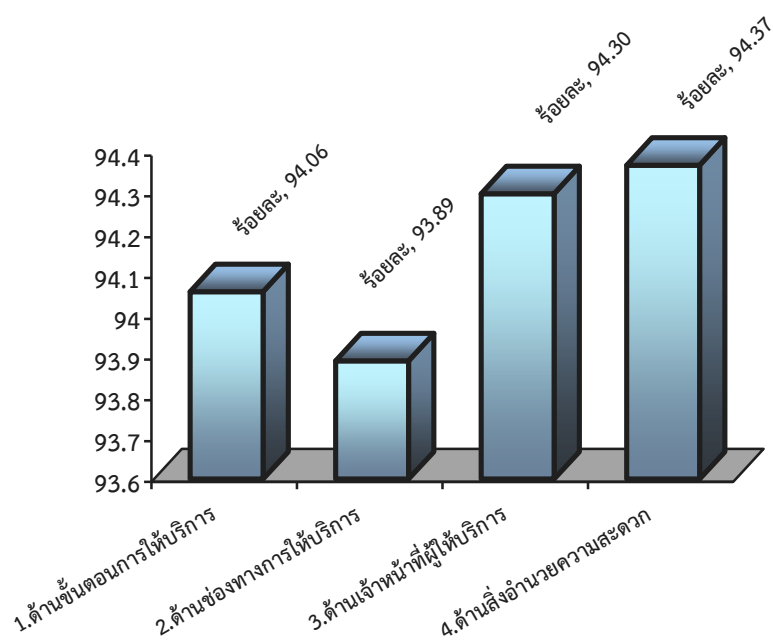
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.30	4.67	0.47	มาก
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.89	4.69	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.14	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษาในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}$ =
4.71, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08
($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษาในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}$ =
4.72, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ
ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษาในภาพรวม
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75 ($\bar{x}$ =
 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย
 สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x}$ = 4.74,
 S.D. = 0.44)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

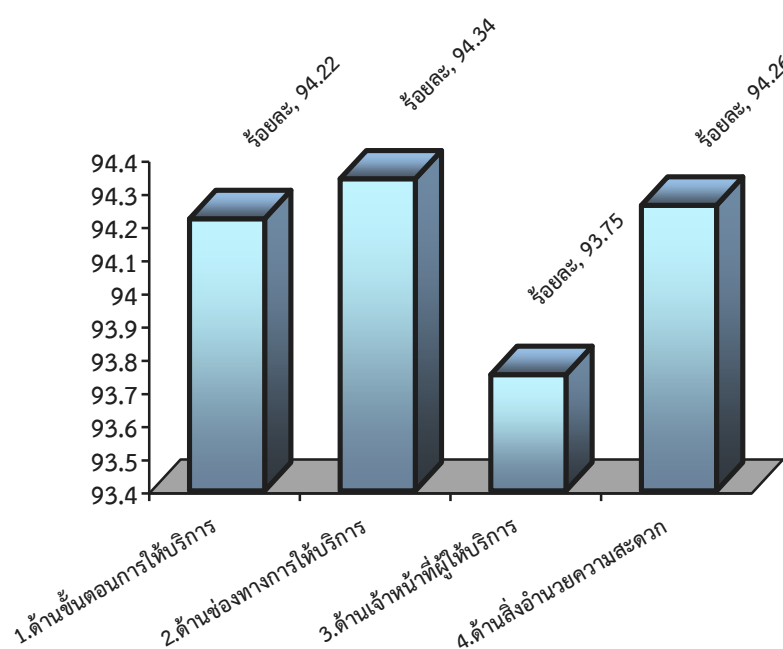
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.61	4.78	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.26	4.71	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการศึกษาในภาพรวม
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}$ =
 4.74, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
 เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.26	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.12	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษาในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านการศึกษา

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการ
 ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74
 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจร้อยละ 93.75 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
 พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

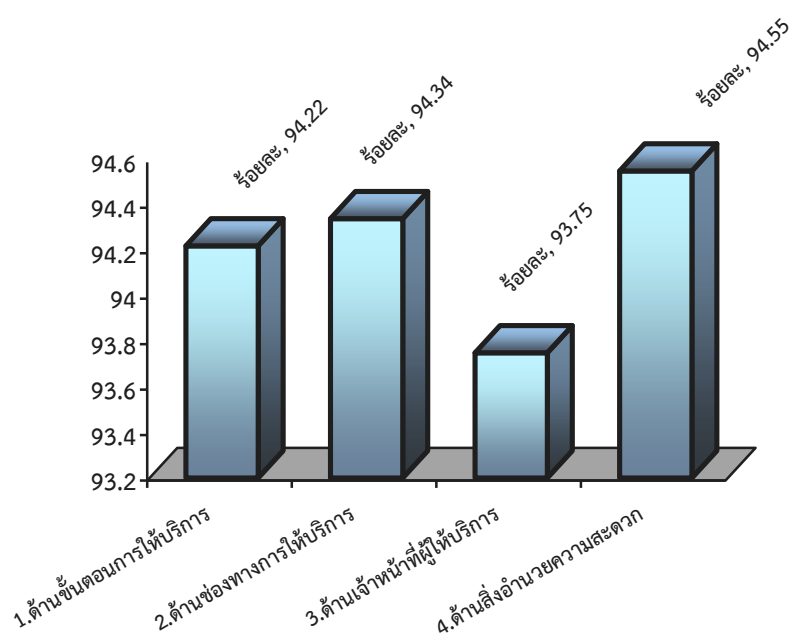
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.61	4.78	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอ
 ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.20	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.48)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.61	4.78	0.51	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.84	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.84 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.22	4.66	0.56	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.19	4.71	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.19 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

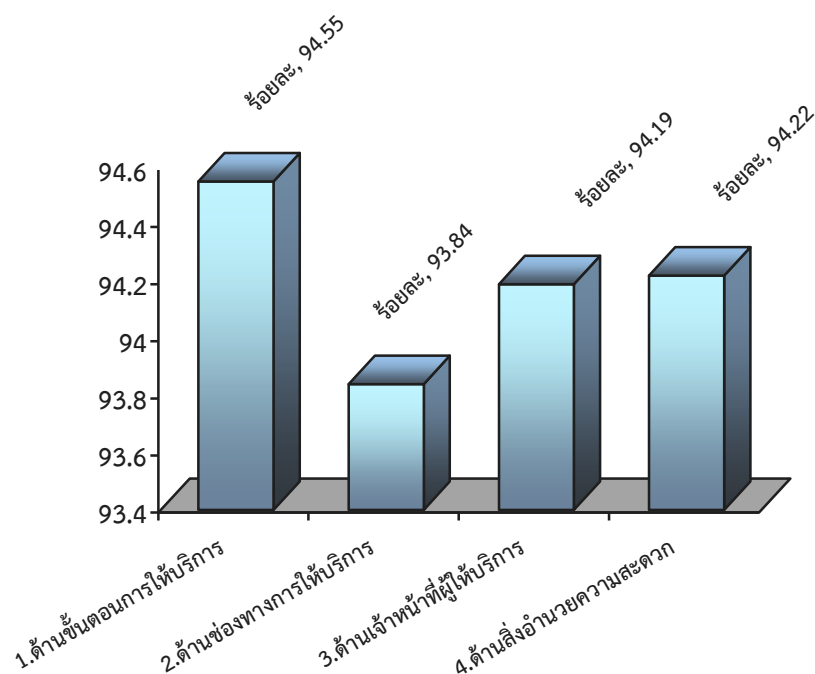
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.65	4.73	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.48	4.77	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.84	4.69	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.19	4.71	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.22	4.71	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.18	4.71	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.48)



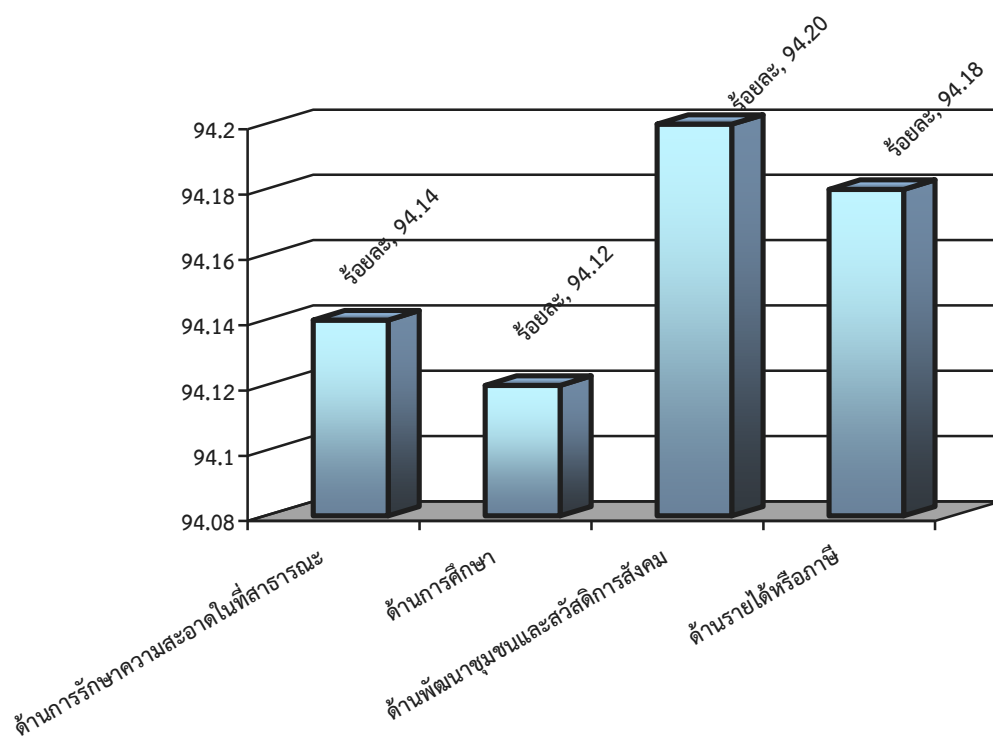
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	94.14	4.71	0.47	มากที่สุด	3
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา	94.12	4.71	0.47	มากที่สุด	4
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	94.20	4.71	0.47	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี	94.18	4.71	0.48	มากที่สุด	2
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	94.16	4.71	0.47	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.03 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.16 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้ถึงถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.14 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.11 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.03 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47)
2. งานบริการที่ 2 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47)
4. งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น และการจัดกิจกรรมต่างๆ
 - การเฝ้าระวัง ป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อโรคไวรัส โควิด 2019 หรือ โรคโควิด 19
 - การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
 - ผู้บริหารมีการลงพื้นที่ร่วมทำกิจกรรม และงานประเพณีต่าง ๆ ร่วมกับประชาชน
 - การป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด เช่น กีฬาต้านยาเสพติด ทำให้เยาวชนและประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม
- 2) สิ่งที่ยังต้องการการบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ไฟฟ้า ประปา ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ)
 - ไฟฟ้าส่องสว่างทางและที่สาธารณะยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด
 - การบริหารจัดการเรื่องขยะมูลฝอยภายในชุมชน เนื่องจากการกำจัดขยะในชุมชนยังไม่ถูกสุขลักษณะ เช่น การจัดทำโครงการธนาคารขยะ การให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ
 - เพิ่มแหล่งน้ำและไฟฟ้าเพื่อการเกษตร เพราะยังขาดแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรไม่เพียงพอ
 - อยากให้มีการจัดการระบบประปาให้มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
 - การจัดทำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี
อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์
ชาวบ้าน
- พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
- ผลผลิตทางการเกษตรราคาตกต่ำ อยากให้มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้
เพิ่ม เช่น การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาอาชีพ
- ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี
อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์
ชาวบ้าน
- พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ
ด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพัต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสูงเนิน. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (2561-2565). องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามหาสารคาม. 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

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2563**

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 และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี

☐ 2 18-30 ปี

☐ 3 31-50 ปี

☐ 4 51-60 ปี

☐ 5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

☐ 1 ประถมศึกษา

☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.

☐ 4 ปริญญาตรี

☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

☐ 1 แม่บ้าน

☐ 2 เกษตรกร

☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ 4 รับราชการ

☐ 5 รัฐวิสาหกิจ

☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา

☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2563 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
 งานบริการที่ 1.

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี 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 โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

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 ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ 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 สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย					

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 ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
	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 และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ 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 สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย					

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 ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ 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 สะดวกต่อการให้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านสร้างมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร
2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลบ้านสร้างควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ภาพลงพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์































