



**โครงการสำรวจและประเมินความพึง  
พอใจ  
ในคุณภาพการบริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลโคกกลาง  
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี 2565**

**โดย**

**สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม**

**ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย  
จังหวัดมหาสารคาม  
โทร.043-754441-2 โทรสาร  
043-754410-1  
[www.uniquet.msu.ac.th](http://www.uniquet.msu.ac.th)**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>	<p>10</p>	<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ .....</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,183 คน</p> <p>-จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่</p> <p>ตอบแบบสอบถาม</p> <p>- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ <b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.36</b></p> <p>แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <p>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.46</p> <p>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.45</p> <p>3. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.30</p> <p>4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22</p> <p><b>เมื่อพิจารณางานบริการ 4งานพบว่า</b></p> <p>ลำดับที่1.ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ 95.75</p> <p>ลำดับที่ 2.ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 95.41</p> <p>ลำดับที่ 3.ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 95.14</p> <p>ลำดับที่ 4.ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจร้อยละ 95.13</p> <p>เอกสารหน้า.....43.....ถึงหน้า...69.....</p>

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .36) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.50) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) งานบริการ ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36



## คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

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

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้อันจะ ก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์	13
2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ	14
2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	14
2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	15
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคก กลาง	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	34
3.3 กระบวนการประเมินผล	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	35
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
3.8 การนำเสนอข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ งานบริการ	43
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ	48
1. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	48
2. ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	53
3. ด้านสาธารณสุข	58
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	70
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	70
5.2 สรุปผล	70
5.3 อภิปรายผล	71
5.4 ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง โดยจำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง โดยจำแนกตามช่วงอายุ	40
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง โดยจำแนกตามอาชีพ	42
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	47
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องการให้บริการ	49
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	52
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องการให้บริการ	54
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	57
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านสาธารณสุข ด้านช่องการให้บริการ	59
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	62
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องการให้บริการ	64
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	67
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง	68

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โดยจำแนกตามเพศ	39
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โดยจำแนกตามอายุ	40
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โดยจำแนกระดับการศึกษา	41
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โดยจำแนกตามอาชีพ	42
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	47
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	52
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	57
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	62
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	67
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง	69

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

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

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

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

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



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

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

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

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

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

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

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก

สิ่งก่อสร้าง

- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

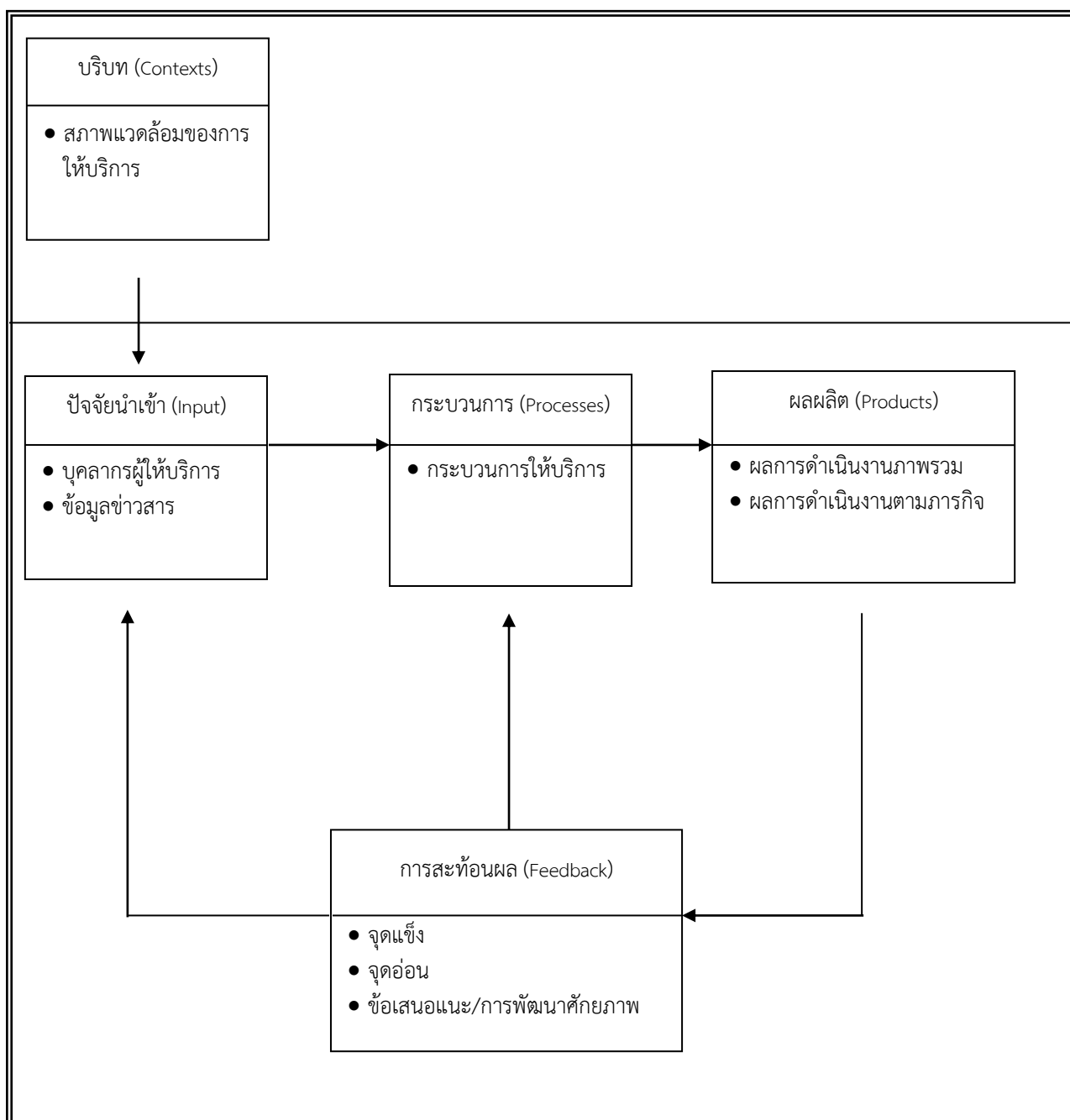
### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 9,183 คน การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

## 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ใน 4 ด้าน ดังนี้
  - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
  - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
  - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

## บทที่ 2

### แนวความคิดติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสிடอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพื่อนั้นอาจเกิดจากคุณภาพ ของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

## 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองกรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ 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) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สูการบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

## 2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2565



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

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 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 ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดคาราวานแก้จนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ 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

เสริมสร้างสุขภาพของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

### 2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์กรความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

### 2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

### 2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

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

### 2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบอบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์

และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนากระบวนการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

## 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 และในการประเมินแผนนั้นจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามตามแนวทางการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจกตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

## 2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ

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

## 2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

### 1. การวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### (1.1) การวัดผลในเชิงปริมาณ

ตามท้องที่กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนานั้นจะต้องมีการติดตามและประเมินแผนพัฒนา ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินแผนพัฒนาเป็นผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ซึ่งคณะกรรมการจะต้องดำเนินการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น เสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

#### โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลในเชิงปริมาณ มีดังนี้

แบบที่ 1 การกำกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบที่ 2 แบบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบที่ 3/1 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

แบบประเมินคุณภาพของแผนพัฒนา

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

#### การติดตามและประเมินผลด้วยระบบ e-plan ([www.dla.go.th](http://www.dla.go.th))

#### (1.2) การวัดผลในเชิงคุณภาพ

การจัดผลเชิงคุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้การสำรวจความพึงพอใจในการวัดผลเชิงคุณภาพโดยภาพรวม โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจทำให้ทราบถึงผลเชิงคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ มีดังนี้

แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบที่ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

## 2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

### 1. ผลกระทบนำไปสู่ออนาคต

1.1 เกิดการพัฒนาพัฒนาที่ล่าช้า เพราะการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน สลับซับซ้อน

1.2 ประชาชนอาจเกิดความเบื่อหน่ายกับกระบวนการจัดทำแผนที่มีความยุ่งยากมากขึ้น

1.3 ปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุดเพราะข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายที่ทำได้ยากและบางเรื่องอาจทำไม่ได้

### 2. ข้อเสนอแนะ จากการพัฒนา

1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณาใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและให้มีความสอดคล้องกัน

2) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณางบประมาณและคำนึงถึงสถานะการคลังในการพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ที่จะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

3) ควรเร่งรัดให้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ที่ตั้งในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายให้สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณนั้น

4) เทศบาลควรพิจารณาตั้งงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับกับภารกิจแต่ละด้านที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการโอนเพิ่ม โอนลด โอนตั้งจ่ายรายการใหม่

## 2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

### ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาตำบลมาก่อน จัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในราชกิจจานุเบกษา ประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539

### 1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ตั้งอยู่ถนนลำปลายมาศ - นางรอง หมู่ที่ 1 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามพิกัดระบบ UTM ที่ 48P0267718 , 1655257 มีอาณาเขตติดต่อดังนี้ คือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

(48P0272045 , 1660349)

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์และตำบลหนองโดน

(48P0260286 , 165800 และ 48P0265769 , 1646863)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางและตำบลหนองบัวโคก

(48P0272555 , 1647004 และ 48P0277595 , 1654253)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเทียม

(48P0256525 , 1651878)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางมีพื้นที่ 72.95 ตารางกิโลเมตรหรือเท่ากับ 45,593 ไร่ โดยมีพื้นที่ควบคุม 16 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง

หมู่ที่ 9 บ้านหนองขวาง

หมู่ที่ 2 บ้านชีตู่

หมู่ที่ 10 บ้านหนองพลวง

หมู่ที่ 3 บ้านสำโรง

หมู่ที่ 11 บ้านเก่า

หมู่ที่ 4 บ้านหนองพิกทอง

หมู่ที่ 12 บ้านโคกกลางน้อย

หมู่ที่ 5 บ้านดอนลอย

หมู่ที่ 13 บ้านกว้างงอยพัฒนา

หมู่ที่ 6 บ้านโกรกประดู่

หมู่ที่ 14 บ้านใหม่ชีตู่

หมู่ที่ 7 บ้านกว้างงอย

หมู่ที่ 15 บ้านไทรงาม

หมู่ที่ 8 บ้านหนองโดนน้อย

หมู่ที่ 16 บ้านร่มเย็น



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2565

**1.2 ลักษณะภูมิประเทศ** ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับเนินสูง ความสูงเฉลี่ยจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 170 เมตร ทางด้านทิศตะวันออกของตำบลจะสูงกว่าทางด้านทิศตะวันตก ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม 3 ฤดู พื้นที่ถือครองประมาณ 45,593 ไร่ หรือ 72.95 ตารางกิโลเมตร มีลำน้ำมาศไหลผ่าน

**1.3 ลักษณะภูมิอากาศ** ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงแปลงตามฤดูกาล ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนและแห้ง แต่อากาศบางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “ พายุฤดูร้อน ” อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขั้นรุนแรง และมีฝนน้อย นานนับเดือนในเดือนกรกฎาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1 - 2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

**1.4 ลักษณะของดิน** ดินเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและมีพื้นที่สาธารณะประโยชน์บางส่วน

**1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ** มีแหล่งน้ำที่ใช้ในการอุปโภค – บริโภค สระสาธารณะที่ใช้ในการผลิตประปาหมู่บ้าน ครบทั้ง 16 หมู่บ้าน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้ดำเนินการขยายและขุดลอก เพื่อกักเก็บน้ำไว้ให้ประชาชนมีน้ำอุปโภคและบริโภคตลอดทั้งปี นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่กระจายอยู่ทั่วพื้นที่ตำบลโคกกลาง ทั้งแหล่งน้ำตามธรรมชาติและแหล่งน้ำที่ประชาชนทำขึ้นเองในพื้นที่ ขุดเจาะไว้ใช้ในไร่นา เพื่อรองรับน้ำฝนและกักเก็บน้ำในช่วงฤดูฝน ให้นำน้ำใช้เพื่อทำการเกษตรตลอดทั้งปี ดังนี้

#### แหล่งน้ำธรรมชาติ

หนอง	46	แห่ง
ลำห้วย	13	แห่ง

#### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

คลองชลประทาน	1	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	15	แห่ง
ประปาอาสา	10	แห่ง
สระน้ำสาธารณะประโยชน์	7	แห่ง
เหมือง	1	แห่ง



**1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้** ในเขตตำบลโคกกลาง ลักษณะไม้ยืนต้น ประเภท ไม้แดง ไม้ประดู่ ไม้มะค่าแต่ ฯลฯ และมีพื้นที่ป่าไม้ทั้งหมดประมาณ 5,071 ไร่ ดังนี้

1. หมู่ที่ 2 ป่าโคกป่าช้าบ้านจู้ตุ่น	จำนวน	28 ไร่
2. หมู่ที่ 4 , 14 ป่าโคกใหญ่	จำนวน	128 ไร่
3. หมู่ที่ 6 ป่าช้าโคกหนองยาว	จำนวน	79 ไร่
4. หมู่ที่ 8, 15 , 16 ป่าโคกหนองเพ็ก , หนองหว้า	จำนวน	700 ไร่
5. หมู่ที่ 8 ป่าหนองโปร่ง	จำนวน	35 ไร่
6. หมู่ที่ 9 ป่าโคกกระเบื้อง	จำนวน	3,300 ไร่
7. หมู่ที่ 10 ป่าโคกหนองตาเผือก	จำนวน	750 ไร่
8. หมู่ที่ 13 ป่าช้าบ้านกวางงอย	จำนวน	51 ไร่

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

ในเขตตำบลโคกกลาง มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ประชาชนได้ให้ความสนใจและร่วมกิจกรรมทางการเมือง อย่างสม่ำเสมอและอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง วันที่ 19 ตุลาคม 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีจำนวนผู้มาใช้สิทธิทั้งหมด 5,024 คน คิดเป็นร้อยละ 71.66 ปัญหาที่พบ คือ ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ตำบลโคกกลางส่วนใหญ่ทำงานต่างถิ่นไม่ได้กลับมาใช้สิทธิของตนเองผู้มาใช้สิทธิส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการก็ได้แก้ไข ด้วยการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายเลือกตั้ง เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนออกมาใช้สิทธิให้มากที่สุดปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้มีบุคลากรฝ่ายการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนตำบลโคกกลาง ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง 1 คน มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ดำรงในตำแหน่ง - พ้นจากตำแหน่ง
1	นายเจริญ สุขวิบูลย์	นายก อบต.	28/11/2564 - 27/11/2568
2	นายผดุง โรมกลาง	รองนายก อบต.	21/12/2564 - 27/11/2568
3	นายจักร นาकिनชาติ	รองนายก อบต.	21/12/2564 - 27/11/2568
4	นายสมบัติ เทียบทอง	เลขานุการนายก อบต.	21/12/2564 - 27/11/2568

2) ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนเลือกตั้ง จำนวน 16 คน ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ดำรงในตำแหน่ง - พ้น จากตำแหน่ง
1	นายอดุลย์ เขียวรัมย์	ประธานสภา อบต.	19/10/2560 - ไม่ได้กำหนด
2	นายไพฑูล เพียรสูงเนิน	รองประธานสภาอบต.	28/11/2564 - 27/11/2568
3	นายอนุภาพ บุญสังข์	ส.อบต. ม.1	28/11/2564 - 27/11/2568
4	นายสมัคร บูราณรูป	สอบต. ม.3	28/11/2564 - 27/11/2568
5	นายธนกร ดำรงสุขคำคุณ	ส. อบต. ม. 4	28/11/2564 - 27/11/2568
6	นางปราณี แสงอรุณ	ส. อบต. ม.5	28/11/2564 - 27/11/2568
7	นางวณิษฐา แก้วกล้า	ส. อบต. ม. 6	28/11/2564 - 27/11/2568
8	นายวิไลย์ ปัจฉิมชาติ	ส. อบต. ม. 7	28/11/2564 - 27/11/2568
9	นายเด่น บุญไธสง	ส. อบต. ม. 8	28/11/2564 - 27/11/2568
10	นายไพรัตน์ ละเอียด	ส. อบต. ม. 9	28/11/2564 - 27/11/2568
11	นางนกแก้ว เตียงงา	ส. อบต. ม. 10	28/11/2564 - 27/11/2568
12	นายมานะ ศุนย์รัมย์	ส. อบต. ม. 12	28/11/2564 - 27/11/2568
13	นางสาวอนันตญา กุ้งมะเรียง	ส. อบต. ม. 13	28/11/2564 - 27/11/2568
14	นายสิงทอง สถาน	ส. อบต. ม. 14	28/11/2564 - 27/11/2568
15	นางจันลา สุดตาซ้าย	ส. อบต. ม. 15	28/11/2564 - 27/11/2568
16	นางสุบัน น้อยใส	ส. อบต. ม. 16	28/11/2564 - 27/11/2568

3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น หน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. สำนักปลัด
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม
5. กองสวัสดิการ
6. กองสาธารณสุข
7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

ตารางแสดงอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอ  
ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 41 คน จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวนพนักงาน														จำนวนลูกจ้าง		
	บริหารท้องถิ่น			ผู้อำนวยการท้องถิ่น			วิชาการ			ทั่วไป				รวม	ภารกิจ	ทั่วไป	รวม
	ระดับ สูง	ระดับ กลาง	ระดับ ต้น	ระดับ สูง	ระดับ กลาง	ระดับ ต้น	ชำนาญ พิเศษ	ชำนาญ การ	ปฏิบัติ การ	อาวุโส	ชำนาญ งาน	ปฏิบัติ งาน	ครู				
1. สำนัก ปลัด	-	1	1	-	-	1	-	4	2	-	2	-	-	11	2	5	7
2. กอง คลัง	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	1	1	2
3. กอง ช่าง	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	3	2	-	2
4. กอง การศึกษา	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3	5	1	-	1
5. กอง สวัสดิการ สังคม	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	3	1	4
6. กอง สาธารณสุข สุข	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	1	-	1
7. หน่วย ตรวจสอบ ภายใน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม ทั้งสิ้น	-	1	1	-	-	5	-	7	3	-	4	1	3	22	11	7	17

รวม	พนักงาน อบต.	จำนวน 22 คน
	ครูผู้ดูแลเด็ก	จำนวน 3 คน
	พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน 10 คน
	พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน 7 คน
	รวมทั้งสิ้น	จำนวน 42 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2565)

2.1 เขตการปกครอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านโคก  
กลาง ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มี

พื้นที่ครอบคลุมหมู่บ้านทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ 72.95 ตารางกิโลเมตรหรือเท่ากับ 45,593 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์และตำบลหนองโดน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางและตำบลหนองบัวโคก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเทียม

**2.2 การเลือกตั้ง** ตำบลโคกกลาง ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เป็น 1 เขต สมาชิกสภา ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เป็น 16 เขต ประชาชนในตำบลโคกกลาง ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือและร่วมทำกิจกรรมทางการเมือง ประชาชนมีส่วนร่วม ตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเข้าร่วมประชุมประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ได้เสนอแนะในกิจกรรมของ อบต. เพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ตรงตามความจำเป็นและความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง แยกเป็น

- บุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี ทั้งตำบล 7,827 คน แบ่งเป็นชาย 3,854 คน หญิง 3,973 คน
- บุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี ทั้งตำบล 7,501 คน แบ่งเป็นชาย 3,676 คน หญิง 3,825 คน
- บุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี ทั้งตำบล 7,296 คน แบ่งเป็นชาย 3,565 คน หญิง 3,731 คน

(ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564 จากสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

### 3. จำนวนประชากร

จำนวนประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีจำนวนทั้งสิ้น 9,177 คน เป็นชาย 4,555 คน เป็นหญิง 4,622 คน และมีครัวเรือน 2,344 ครัวเรือน เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ทั้งหมดจะมีค่าประมาณ 127 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2565 จากสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

ตารางแสดงจำนวนประชากรตำบลโคกกลาง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ปกครอง	ตำแหน่ง	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน
1	บ้านโคกกลาง	นางชนิสรา อ่อนนวล	ผู้ใหญ่บ้าน	416	444	860	268
2	บ้านขี้ตู่	นายทองสุข บ่มกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน	331	314	645	177
3	บ้านสำโรง	นายโชติ พิมพ์ชาติ	ผู้ใหญ่บ้าน	404	433	837	204
4	บ้านหนองผักทอง	นายชำนาญ โพธิ์นิ่มแดง	กำนัน	232	249	481	149
5	บ้านดอนลอย	นายจุกเพชร ชุนรัมย์	ผู้ใหญ่บ้าน	290	267	557	137
6	บ้านโกรกประตู	นายกำชัย สร้อยจิต	ผู้ใหญ่บ้าน	367	366	733	219
7	บ้านกว้างออย	นางประมุข ไสระวงศ์	ผู้ใหญ่บ้าน	317	315	632	161
8	บ้านหนองโดนน้อย	นางวันทอง บุญไธสง	ผู้ใหญ่บ้าน	278	272	550	149
9	บ้านหนองขวาง	นายสมาน นาควิเศษ	ผู้ใหญ่บ้าน	281	276	557	143
10	บ้านหนองพลวง	นายเสมอ โรมกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน	237	206	443	113
11	บ้านเก่า	นางกัณหา พูนศรี	ผู้ใหญ่บ้าน	158	171	329	91
12	บ้านโคกกลางน้อย	นางอรุณี เอื้อจรัสพันธ์	ผู้ใหญ่บ้าน	203	202	405	128
13	บ้านกว้างออยพัฒนา	นายคมกริช เพี้ยชันทา	ผู้ใหญ่บ้าน	409	428	837	226
14	บ้านใหม่ขี้ตู่	นายนฤเดช งามนวล	ผู้ใหญ่บ้าน	317	340	657	165
15	บ้านไทรงาม	นายสมปอง สระรัมย์	ผู้ใหญ่บ้าน	215	234	449	127
16	บ้านร่มเย็น	นางสมหมาย ชวดรัมย์	ผู้ใหญ่บ้าน	100	115	205	58
รวมประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน				4,555	4,622	9,177	2,515

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีโรงเรียนประถมศึกษาในเขตบริการ ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านโคกกลาง หมู่ที่ 1 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. โรงเรียนบ้านโกรกประตู หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
3. โรงเรียนบ้านกว้างออย หมู่ที่ 7 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
4. โรงเรียนปัญญาคาม หมู่ที่ 4 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

สถานศึกษาเอกชนดังนี้

1. โรงเรียนมีชัยพัฒนา หมู่ที่ 13 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. โรงเรียนลำปลายมาศพัฒนา หมู่ที่ 13 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ

จังหวัด บุรีรัมย์

ศูนย์รับเลี้ยงเด็กก่อนเกณฑ์

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลโคกกลาง หมู่ที่ 1 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ

จังหวัดบุรีรัมย์

#### 4.2 สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข มี 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลโคกกลาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านโกรกประดู่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

มีเจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ ที่ให้บริการแก่ประชาชนตำบลโคกกลางและตำบลข้างเคียงในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและให้คำปรึกษาในการดูแลรักษาสุขภาพ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนทั้งสองแห่งนี้ ยังได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านสุขภาพให้กับประชาชน ในตำบลอย่างต่อเนื่องทุกปี เช่น ส่งเสริมการออกกำลังกาย การออกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ การจัดอาสาสมัครดูแลผู้ป่วยติดเตียง การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ฯลฯ เป็นการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกับ ส่วนราชการที่อยู่ในพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในด้านสุขภาพ

**4.3 อาชญากรรม** ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่คอยให้บริการประชาชนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง คอยประสานให้บริการเรื่องบรรเทา สาธารณภัยต่างๆ จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ในเขตพื้นที่ตำบลโคกกลางไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีการลักเล็กขโมยน้อยทรัพย์สินประชาชนบ้าง มีอุบัติเหตุทางรถ ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้แก้ไขปัญหามา โดยอาศัยหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น ตั้งจุดบริการประชาชนในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำ คือ การทะเลาะวิวาทของวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือ การแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ และขอกำลังจากตำรวจ ผู้นำชุมชน อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดการสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน ลดความรุนแรง และปัจจุบันก็ยังมีปัญหาในลักษณะนี้อยู่ เพราะยังไม่มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคืออย่างชัดเจน ทั้งที่มีการบูรณาการทำงานร่วมกันกับหลายฝ่ายแล้ว แต่ปัญหายังเกิดขึ้นซึ่งเป็นเรื่องที่ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง จะหาวิธีการและแนวทางแก้ไขปัญหาคือได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

**4.4 ยาเสพติด** ชุมชน ประชาชน นโยบายของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ที่มีการทำงานเชิงบูรณาการ ด้ายการสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำมีการจัดกิจกรรม เช่น การรณรงค์

การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ก็จะได้รายงานให้อำเภอและ สภอ. ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป แล้วแต่กรณี และปัจจุบัน ก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดมา

**4.5 การสังคมสงเคราะห์** องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) การรับลงทะเบียนและประสานงานโครงการรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) การประสานงานการทำบัตรผู้พิการ
- 4) การส่งเสริมและสนับสนุน ช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- 5) การปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากจน

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตพื้นที่ตำบลโคกกลาง มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

**5.1 การไฟฟ้า** สำหรับการให้บริการประชาชนด้านการไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำปลายมาศ ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้รับผิดชอบในการบำรุงรักษาซ่อมแซมและจัดสรรงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้าสาธารณะเพื่อให้แสงสว่าง ตามถนน ตรอก ซอย เท่านั้น

1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง 2,344 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมดในพื้นที่ตำบลโคกกลาง

2) จำนวนหมู่บ้านที่ได้รับการบริการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางมีจำนวน 16 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนหมู่บ้านทั้งหมดในเขตพื้นที่ตำบลโคกกลาง

**5.2 การประปา** ระบบประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้ดำเนินการโดยแต่ละหมู่บ้านบริหารจัดการกันเอง ซึ่งมีครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ประมาณ 2,466 ครัวเรือน ดังนี้

5.2.1 ประปาหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

5.2.2 ประปาอาสา จำนวน 10 แห่ง

**5.3 โทรศัพท์** ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ร้อยละ 100 ใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลครอบคลุมทุกครัวเรือน 2,466 ครัวเรือน

**5.4 ไปรษณีย์** การขนส่งวัสดุและครุภัณฑ์ ที่ทำการไปรษณีย์ อำเภอลำปลายมาศ ตั้งอยู่ที่เทศบาลตำบลลำปลายมาศ ให้บริการไปรษณีย์ จำหน่ายไปรษณีย์อากร บริการธนาณัติ พัสดุและตัวแลกเงินไปรษณีย์ แก่ประชาชนทั่วไปและประชาชนตำบลโคกกลาง ต้องเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ด้วยระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร

**5.5 การคมนาคม การจราจร** การคมนาคมขนส่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในปัจจุบันนับว่าสะดวกมากขึ้นเพราะได้มีการพัฒนาถนนหนทางภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ทำให้การติดต่อระหว่างชุมชนสะดวกขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ยังมีถนนทางหลวงสายอำเภอลำปลายมาศ – นางรอง ซึ่งสามารถติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง ได้สะดวก ดังนี้

- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง – อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 6 กิโลเมตร

- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง – อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 37 กิโลเมตร

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

**6.1 การเกษตร** อาชีพการเกษตร ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นที่ราบ อาชีพหลักของประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่คือเกษตรกร พืชเศรษฐกิจที่สำคัญและนิยมปลูกส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ยางพารา ตามลำดับ นอกจากการปลูกพืชเศรษฐกิจและยังมีการปลูกผลไม้ และพืชผักสวนครัวไว้บริโภคภายในครัวเรือน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

**6.2 การประมง** มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่ใช้ในการประมง คือ ลำน้ำมาศมาศ

**6.3 การปศุสัตว์** มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการบริโภคจำหน่ายในทุกหมู่บ้าน เช่น สุกร ไก่ เป็ด วัว กระบือ ฯลฯ

**6.4 การบริการ** มีสถานบริการดังนี้

6.4.1 มีรีสอร์ท ในพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง

6.4.2 มีโรงสีข้าวขนาดเล็ก ในพื้นที่ จำนวน 41 แห่ง

**6.5 การท่องเที่ยว** พระธาตุหนองพลวง หมู่ที่ 10 ต. โคกกลาง อ. ลำปลายมาศ จ. บุรีรัมย์

**6.6 อุตสาหกรรม** การประกอบการอุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

ประเภทโรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน (แห่ง)
1. โรงงาน	2
2. โรงสีข้าว	41
3. โรงเย็บจักร	5



## 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- 6.7.1 กลุ่มชนมไทย หมู่ที่ 1
- 6.7.2 กลุ่มทอผ้าบ้านขี้ตุน หมู่ที่ 2
- 6.7.3 กลุ่มเย็บผ้า หมู่ที่ 2 , 14
- 6.7.4 กลุ่มกลุ่มแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร หมู่ที่ 3
- 6.7.5 กลุ่มทอเสื่อกก หมู่ที่ 7 , 10
- 6.7.6 กลุ่มพวงหรีดดอกไม้จันทร์ หมู่ที่ 14

6.8 แร่งงาน ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว อาชีพรอง ทำไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง อาชีพเสริม ปลูกพืชสวนครัว รับราชการและรับจ้างทั่วไป

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีวัด จำนวน 10 แห่ง และสำนักสงฆ์ จำนวน 11 แห่ง รวมทั้งสิ้น 21 แห่ง ดังนี้

- 7.1.1 วัดจตุคามมัชฌิมาราม (หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง)
- 7.1.2 วัดพัฒนาราม (วัดสำโรง) (หมู่ที่ 3 บ้านสำโรง)
- 7.1.3 วัดหนองพิกทอง (หมู่ที่ 4 บ้านหนองพิกทอง)
- 7.1.4 วัดดอนลอย ( หมู่ที่ 5 บ้านดอนลอย)
- 7.1.5 วัดบ้านโกรกประดู่ (หมู่ที่ 6 บ้านโกรกประดู่)
- 7.1.6 วัดกวางงอย (หมู่ที่ 7 บ้านกวางงอย)
- 7.1.7 วัดหนองโดนน้อย (หมู่ที่ 8 บ้านหนองโดนน้อย)
- 7.1.8 วัดหนองขวาง (หมู่ที่ 9 บ้านหนองขวาง)
- 7.1.9 วัดหนองพลวง (หมู่ที่ 10 บ้านหนองพลวง)
- 7.1.10 วัดบ้านเก่าพุทธรักษา (หมู่ที่ 11 บ้านเก่า)
- 7.1.11 สำนักสงฆ์
- 7.1.12 สำนักสงฆ์วัดป่าสามัคคีธรรม (หมู่ที่ 15 บ้านไทรงาม)

7.2 ประเพณีและงานประจำปี ประเพณีและวัฒนธรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเหมือนกับประเพณีท้องถิ่นอื่น ๆ ดังนี้

- 7.2.1. ประเพณีสงกรานต์ วันที่ 12 – 13 เมษายน ของทุกปี
- 7.2.2. ประเพณีเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม
- 7.2.3 ประเพณีลอยกระทง วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 จัดงานประเพณีลอยกระทง ประกวาด ขบวนแห่นางนพมาศ ประกวาดนางนพมาศ ประกวาดกระทง
- 7.2.4 ประเพณีขึ้นปีใหม่ วันที่ 1 มกราคม จัดงานทำบุญตักบาตรร่วมกัน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางมีภาษาถิ่นหลากหลายที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน ภาษาถิ่นไทยนางรอง (ไทยเบ็ง) ซึ่งมีสำเนียงคล้ายภาษาถิ่นไทยโคราช นอกนั้นเป็นภาษาถิ่นไทยอีสาน ส่วย ปนอยู่บ้างเล็กน้อย แม้จะใช้ภาษาถิ่นไทยต่างกัน

#### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- 7.7.1 กลุ่มขนมไทย หมู่ที่ 1
- 7.7.2 กลุ่มทอผ้าบ้านชีตุน หมู่ที่ 2
- 7.7.3 กลุ่มเย็บผ้า หมู่ที่ 2 , 14
- 7.7.4 กลุ่มกลุ่มแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร หมู่ที่ 3
- 7.7.5 กลุ่มทอเสื่อกก หมู่ที่ 7 , 10
- 7.7.6 กลุ่มพวงหรีดดอกไม้จันทร์ หมู่ที่ 14

### 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 8.1 น้ำ

##### แหล่งน้ำธรรมชาติ

หนอง	46	แห่ง
ลำห้วย	13	แห่ง

##### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

คลองชลประทาน	1	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	15	แห่ง
ประปาอาสา	10	แห่ง
สระน้ำสาธารณะประโยชน์	7	แห่ง
เหมือง	1	แห่ง

8.2 ป่าไม้ ในเขตตำบลโคกกลาง ลักษณะไม้ยืนต้น ประเภท ไม้แดง ไม้ประดู่ ไม้มะค่าแต่ ฯลฯ และมีพื้นที่ป่าไม้ทั้งหมดประมาณ 5,071 ไร่ ดังนี้

1. หมู่ที่ 2 ป่าโคกป่าช้าบ้านชีตุน	จำนวน	28	ไร่
2. หมู่ที่ 4 , 14 ป่าโคกใหญ่	จำนวน	128	ไร่
3. หมู่ที่ 6 ป่าช้าโคกหนองยาว	จำนวน	79	ไร่
4. หมู่ที่ 8, 15 ,16 ป่าโคกหนองเพ็ก ,หนองหว่า	จำนวน	700	ไร่
5. หมู่ที่ 8 ป่าหนองโปรง	จำนวน	35	ไร่
6. หมู่ที่ 9 ป่าโคกกระเบื้อง	จำนวน	3,300	ไร่
7. หมู่ที่ 10 ป่าโคกหนองตาเผือก	จำนวน	750	ไร่
8. หมู่ที่ 13 ป่าช้าบ้านกวางงอย	จำนวน	51	ไร่

#### 8.3 ภูเขา - ไม่มี -

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ตำบลโคกกลาง มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ แหล่งน้ำธรรมชาติ

### 9. อื่นๆ

- ไม่มี -

## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

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

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

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

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

### 3.3 กระบวนการประเมินผล

#### 3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

#### 3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

#### 3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ตอบแบบสอบถาม

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

**3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)** เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์  $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$  เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ  $\bar{X}$  หาได้จาก

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

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
 $n$  = จำนวนข้อมูลทั้งหมด  
 $X_i$  = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว  $i = 1, 2, 3, \dots, n$

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

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

**3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance)** การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  $\sigma^2$  และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  $\sigma$

### 3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

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

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ

ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75 -5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.5-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.5- 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.5-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### 3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานบริการด้านสาธารณสุข
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานบริการด้านสาธารณสุข
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

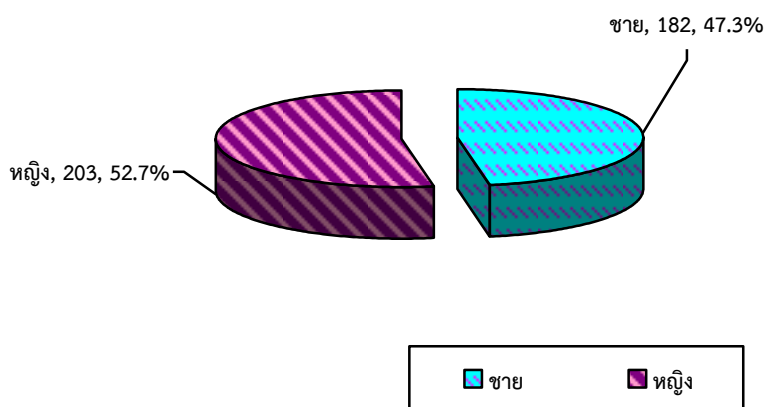
## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	182	47.27
เพศหญิง	203	52.73
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.27



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

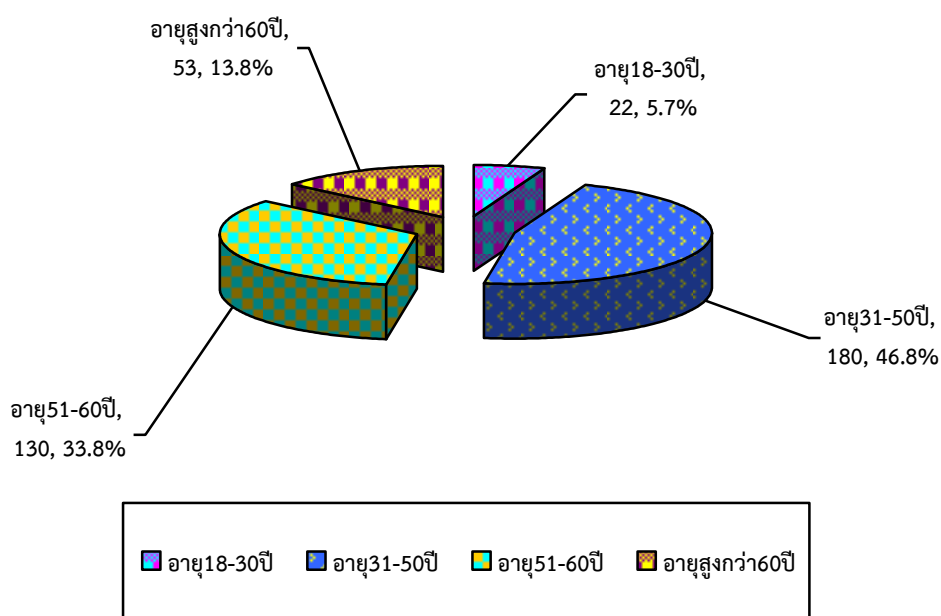


## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 18 – 30 ปี	22	5.70
อายุ 31 - 50 ปี	180	46.80
อายุ 51 – 60 ปี	130	33.80
อายุสูงกว่า 60 ปี	53	13.80
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.80 กลุ่มอายุสูงกว่า 60ปี คิดเป็นร้อยละ 13.80 และกลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ



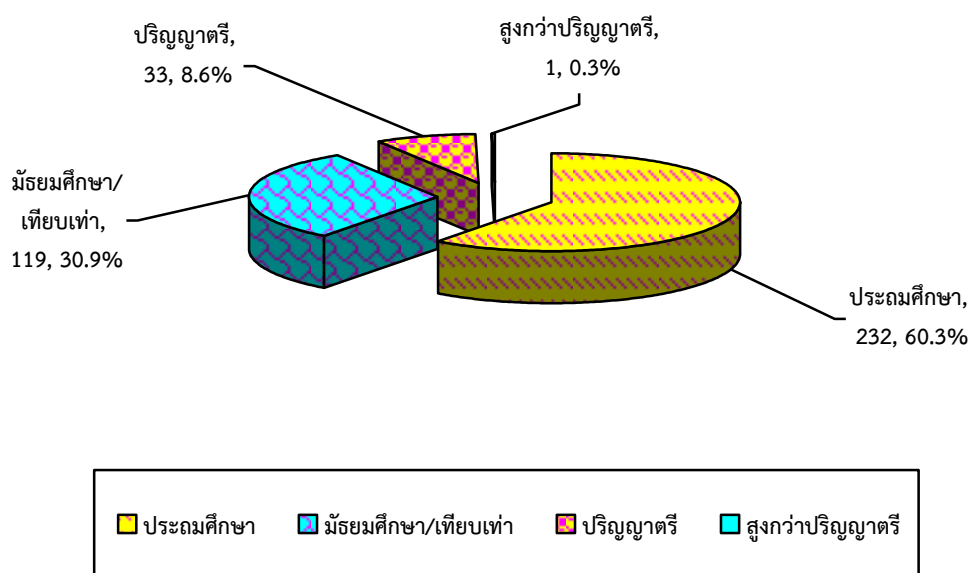
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	232	60.30
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	119	30.90
ปริญญาตรี	33	8.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.90 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.60 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ



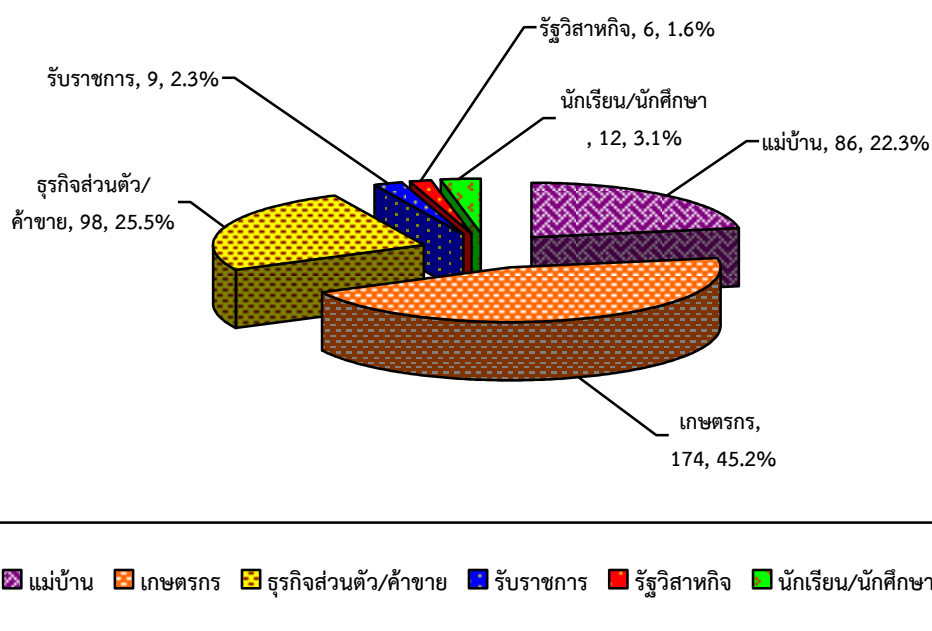
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	86	22.30
เกษตรกร	174	45.20
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	98	25.50
รับราชการ	9	2.30
รัฐวิสาหกิจ	6	1.60
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.10
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.30 อาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 25.50 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.10 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.30 และอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.60	4.78	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.60	4.73	0.43	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.80	4.74	0.50	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.22</b>	<b>4.76</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = .47) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = .47)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.60	4.73	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	94.80	4.74	0.33	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.34	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	96.40	4.82	0.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.30</b>	<b>4.77</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x} = 4.88$ , S.D. = .40)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.80	4.79	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.34	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.37	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.46</b>	<b>4.77</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .40) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.48$ , S.D. = .44)

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

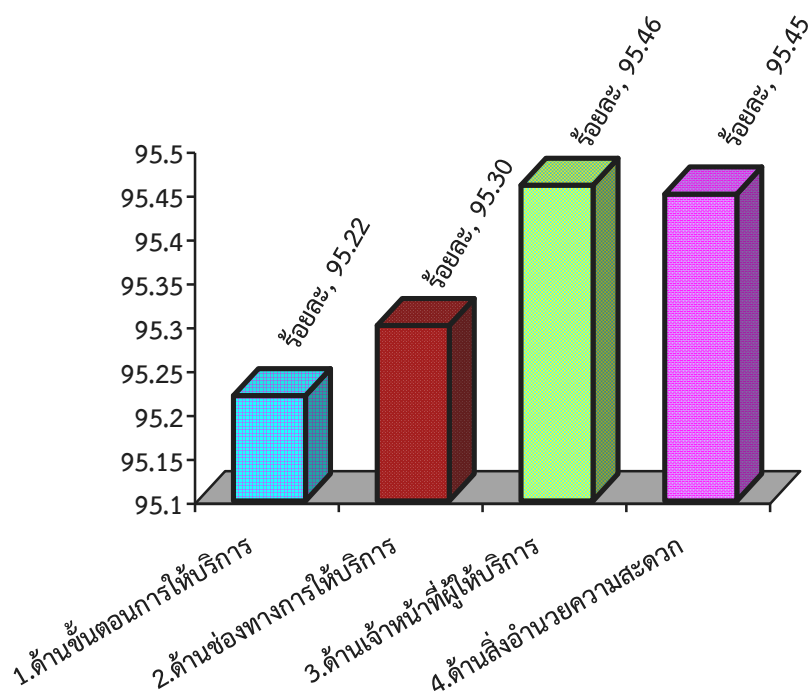
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่ นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.20	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.20	4.76	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.60	4.78	0.32	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.80	4.79	0.30	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.45</b>	<b>4.77</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .30) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = .38)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.30	4.77	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.46	4.77	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.45	4.77	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.36</b>	<b>4.77</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46  
( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน



### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

#### งานบริการที่ 1 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.8	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	92.00	4.6	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.50	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.83</b>	<b>4.74</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.8$ , S.D. = 0.43)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.71</b>	<b>4.79</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D. = 0.31)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.83</b>	<b>4.74</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.38)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

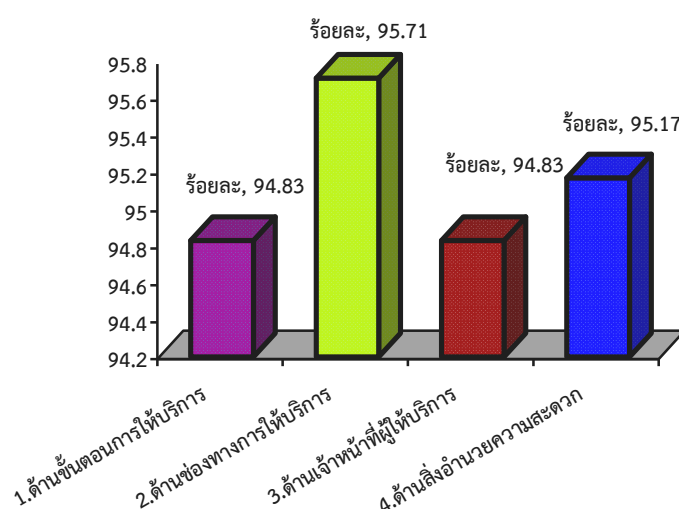
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.40	4.72	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.7	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.8	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.17</b>	<b>4.76</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิค  
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = 0.56) เมื่อ  
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}$  = 4.82, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.83	4.74	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.71	4.79	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.83	4.74	0.56	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17	4.76	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.56) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ( $\bar{x}=4.74$ , S.D. = 0.47)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

## งานบริการที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.60	4.83	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.8	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.80	4.84	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.5	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>96.13</b>	<b>4.81</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ( $\bar{x} = 4.84$ , S.D. = 0.52)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.80	4.74	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.80	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.49</b>	<b>4.77</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และ  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.41) เมื่อ  
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.60	4.78	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.8	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.63</b>	<b>4.78</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.38)



ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

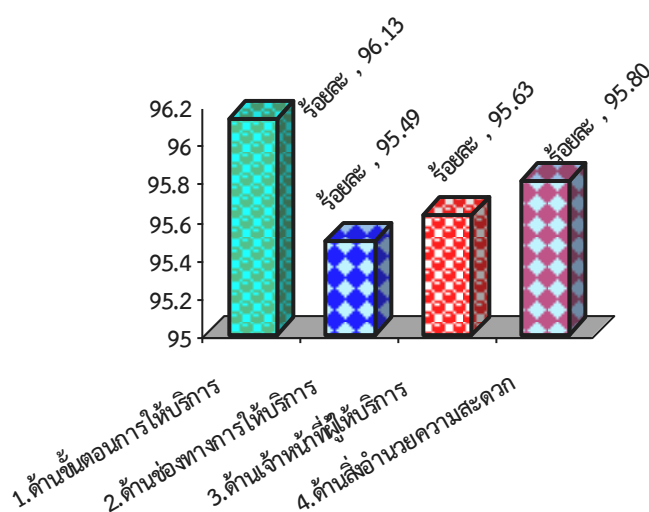
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.40	4.72	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.00	4.8	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.80	4.79	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	96.80	4.84	0.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.80</b>	<b>4.79</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ( $\bar{x} = 4.84$ , S.D. = 0.57)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.13	4.81	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.49	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.63	4.78	0.56	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.75</b>	<b>4.79</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้างในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการ  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ( $\bar{x}=4.81$ , S.D. = 0.47)  
รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ( $\bar{x}=4.79$ ,  
S.D. = 0.56) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ( $\bar{x}=4.78$ , S.D. =  
0.56) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.41)  
ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

### งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.03</b>	<b>4.75</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ( $\bar{x} = 4.75$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = 0.44)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.40	4.72	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.7	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.8	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.31</b>	<b>4.77</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มี  
ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
96.40 ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D. = 0.39)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.40	4.72	0.32	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.77</b>	<b>4.74</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน  
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้  
คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60  
( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.54)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

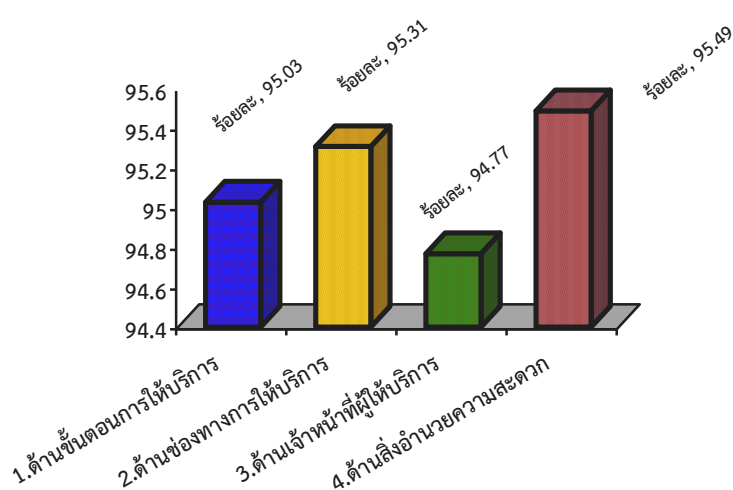
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.60	4.73	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.60	4.78	0.65	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.20	4.81	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.20	4.76	0.66	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.49</b>	<b>4.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน  
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.03	4.75	0.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.77	4.74	0.50	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.49	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.76	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง พงพอใจร้อยละ 95.14  
( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ด้าน  
ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D.=0.42) ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ( $\bar{x}=4.75$ , S.D. = 0.50) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ( $\bar{x}=4.74$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน

#### งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.00	4.70	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.37</b>	<b>4.77</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.70)



ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.5	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.00	4.85	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.69</b>	<b>4.78</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{x} = 4.85$ , S.D. = 0.43)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	94.40	4.72	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.60	4.73	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.27</b>	<b>4.76</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}$  = 4.80, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

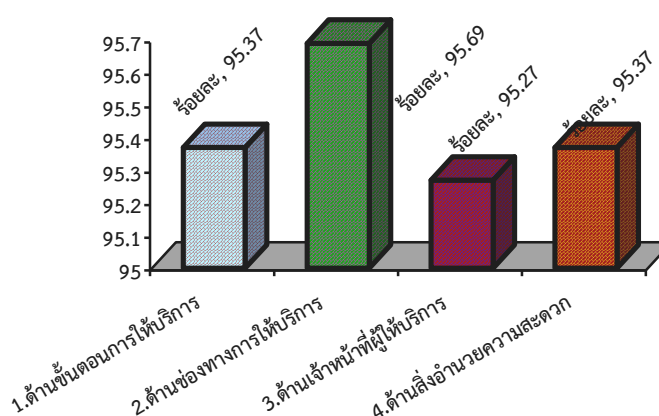
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.70	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.60	4.78	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.37</b>	<b>4.77</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x}$  = 4.77, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}$  = 4.8, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.27	4.76	0.49	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.41</b>	<b>4.77</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ( $\bar{x}=4.78$ , S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.46) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ



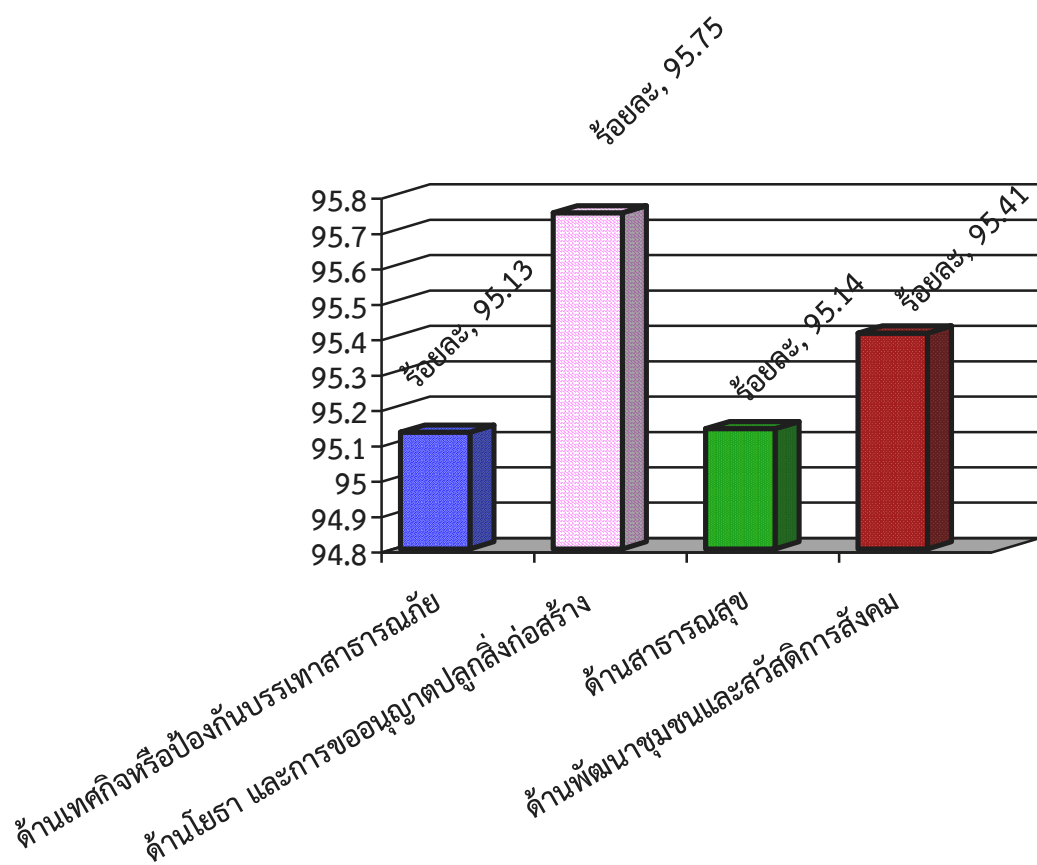
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.13	4.76	0.51	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานด้านโยธา และการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.75	4.79	0.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข	95.14	4.76	0.49	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.41	4.77	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.36</b>	<b>4.77</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 30พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}$ =4.77, S.D.=.50) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ( $\bar{x}$ =4.79, S.D. = 0.50) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ( $\bar{x}$ =4.77, S.D. = 0.49) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}$ =4.76, S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}$ =4.76, S.D. = 0.51) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้านบริการ คือ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .36) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.50) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) งานบริการ ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.36 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ



2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.30 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51)
2. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.50)
3. งานบริการด้านสาธารณสุข  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49)

#### 4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### 1. ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีการรณรงค์การคัดแยกขยะ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชน
- ถนนภายในหมู่บ้านได้รับการพัฒนาให้เป็นถนนคอนกรีต
- ไฟฟ้าภายในหมู่บ้าน มีความส่องสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง
- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้สืบสานประเพณีวัฒนธรรมทางศาสนาของไทย เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ประเพณีวันเข้าพรรษา เป็นต้น
- น้ำอุปโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน
- ด้านเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
  - มีกิจกรรมดูแลส่งเสริมผู้สูงอายุ
  - มีการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง
  - กิจกรรมและโครงการจัดให้ชาวบ้านตลอด

### 1. ด้านการศึกษา

- มีการส่งเสริมโรงเรียนผู้สูงอายุ จัดกิจกรรมตามวันสำคัญ พาผู้สูงอายุศึกษาดูงานนอกพื้นที่ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การดูแลดี อาหารการกินดี

### 2. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

- เบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยรับเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุและผู้พิการมาจ่ายให้ ณ บริเวณศาลาประชาคมกลางหมู่บ้าน และ ช่องทางบัญชีธนาคารตามความประสงค์ของผู้รับ

- โครงการออมวันละบาท เป็นกระบวนการสร้างคนให้มีวินัยในการออม โดยใช้เงินเป็นเครื่องมือให้สมาชิกรู้จักการออม วิธีการคือ “ให้เอารายจ่าย มาเป็นรายได้” หมายถึงการลดค่าใช้จ่ายแล้วให้เหลือออม อย่างน้อยให้เริ่มต้นการฝึกก่อนวันละ 1 บาท หรือตามความสะดวกและเหมาะสมของสถานะทางการเงินในครอบครัว

- มีโครงการนอนโรงพยาบาลสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ คืนละ 100 บาท ปี 1 ไม่เกิน 1,000 บาท

### 3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- บริการบรรเทาปัญหาขาดแคลนน้ำใช้ได้ทันเวลา
- รถกู้ชีพ สะดวกรวดเร็ว
- รถดับเพลิง ให้การช่วยเหลือทันทั่วถึง
- เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน รถฉุกเฉินบริการทันเวลาและเหตุการณ์ 24 ชั่วโมง

### 4. ด้านสาธารณสุข

- มีการออกกรมรงค์การควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออก และออกหน่วยบริการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด19

- มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน ป้องกันโควิด 19

- รณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออก แจกทรายอะเบส และฉีดพ่นยากันยุงรอบหมู่บ้าน

- มีการบริการเจาะเบาหวานเคลื่อนที่

- มีการออกเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี แจกเครื่องอุปโภค (แพมเพิส สบู่ยาสีฟัน) โดยสภาเทศบาลให้การสนับสนุน

- การบริการของเจ้าหน้าที่ อสม.ดี เข้าถึงประชาชน

## 5.ข้อเสนอแนะ

- น้ำปะปาบางครั้ง กร่อยน้ำเป็นตะกอน
- อยากให้ทำร่องระบายน้ำในหมู่บ้านให้ เพราะมีปัญหาน้ำขัง
- ดำเนินการติดไฟฟ้าส่องสว่างเพิ่ม เนื่องจากติดไว้เฉพาะต้นทาง
- อยากให้มีการพัฒนาถนนทางการเกษตร
- อยากให้พัฒนาปรับปรุง ระบบระบายน้ำในหมู่บ้านให้เป็นรูปแบบและในทิศทางเดียวกัน
- อยากให้จัดสรรงบประมาณ หรือพยายามหางบประมาณสนับสนุน การทำถนนทางไปการเกษตร

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570). องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ, จังหวัดบุรีรัมย์.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางตาพาย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. *Statistic, An Introductory Analysis*, 2<sup>nd</sup> Ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ  
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2565**

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

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ ทต. ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และ ลูกจ้าง 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 2565 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)  
งานบริการที่ 1. ....

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก ( 5 )	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<b>1</b>	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	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					
<b>2</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี 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					
<b>4</b>	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	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	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	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	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	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	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	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	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน 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	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4. ....

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก ( 5 )	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	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	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีส่วนใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์















































ระบบประปาชนบท  
บ้านใหม่ขี้ต้อน หมู่ที่ 14 ตำบลโคกกลาง  
อำเภอกลางน้ำ จังหวัดบุรีรัมย์  
สถานีสูบน้ำ กรมชลประทาน กิ่งกาบอู่น้ำ  
บำรุงรักษา : นายสมิทธิพร ประปา (ปี 2557)



