



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์  
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี 2565

โดย

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

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนน เต็ม	คะแนน ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			10	<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ .....</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,463 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ</p> <p><b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.29</b> แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.36</li> <li>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 95.34</li> <li>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.27</li> <li>4. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.19</li> </ol> <p><b>เมื่อพิจารณาจากงานบริการ 4 งาน พบว่า</b></p> <p>ลำดับที่ 1 ด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.40</p> <p>ลำดับที่ 2 ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.33</p> <p>ลำดับที่ 3 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.27</p> <p>ลำดับที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.16</p> <p>เอกสารหน้า.....37.....ถึงหน้า....63.....</p>
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0			

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (2)งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.= .47) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ ,S.D. = .39) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D.= 0.48) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.45) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.48) และ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.= 0.46) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29

## คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

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

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

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก-ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์	13
2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ	14
2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	14
2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	15
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	28
3.3 กระบวนการประเมินผล	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.8 การนำเสนอข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ	37
4 งานบริการ	
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	42
1) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	42
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	47
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	52
4) งานบริการด้านสาธารณสุข	57
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ	62
องค์การบริหารส่วนตำบลผไทเรินทร์	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	64
5.2 สรุปผล	64
5.3 อภิปรายผล	65
5.4 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ โดยจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ โดยจำแนกตามช่วงอายุ	34
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	35
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	41
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	42
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	43
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	46
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	56



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	58
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	30
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสาธารณสุขในภาพรวม 4 ด้าน	61
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไผทรินทร์	62

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ โดยจำแนกตามเพศ	33
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ โดยจำแนกตามอายุ	34
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ โดยจำแนกระดับการศึกษา	35
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	41
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน	46
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	56
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	61
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	63

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ 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 โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามา

ดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการสาธารณสุขที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น 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 ซึ่งจะเป็แนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ( กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

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

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

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

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น

ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการ ให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติ ราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและ การตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการ เปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการ เปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงิน รางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไป ปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการ ดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดย ไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการ กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตาม แนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ อำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และ หมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กร ปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

องค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นส่วนราชการใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตาม กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การ บริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอคำปายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

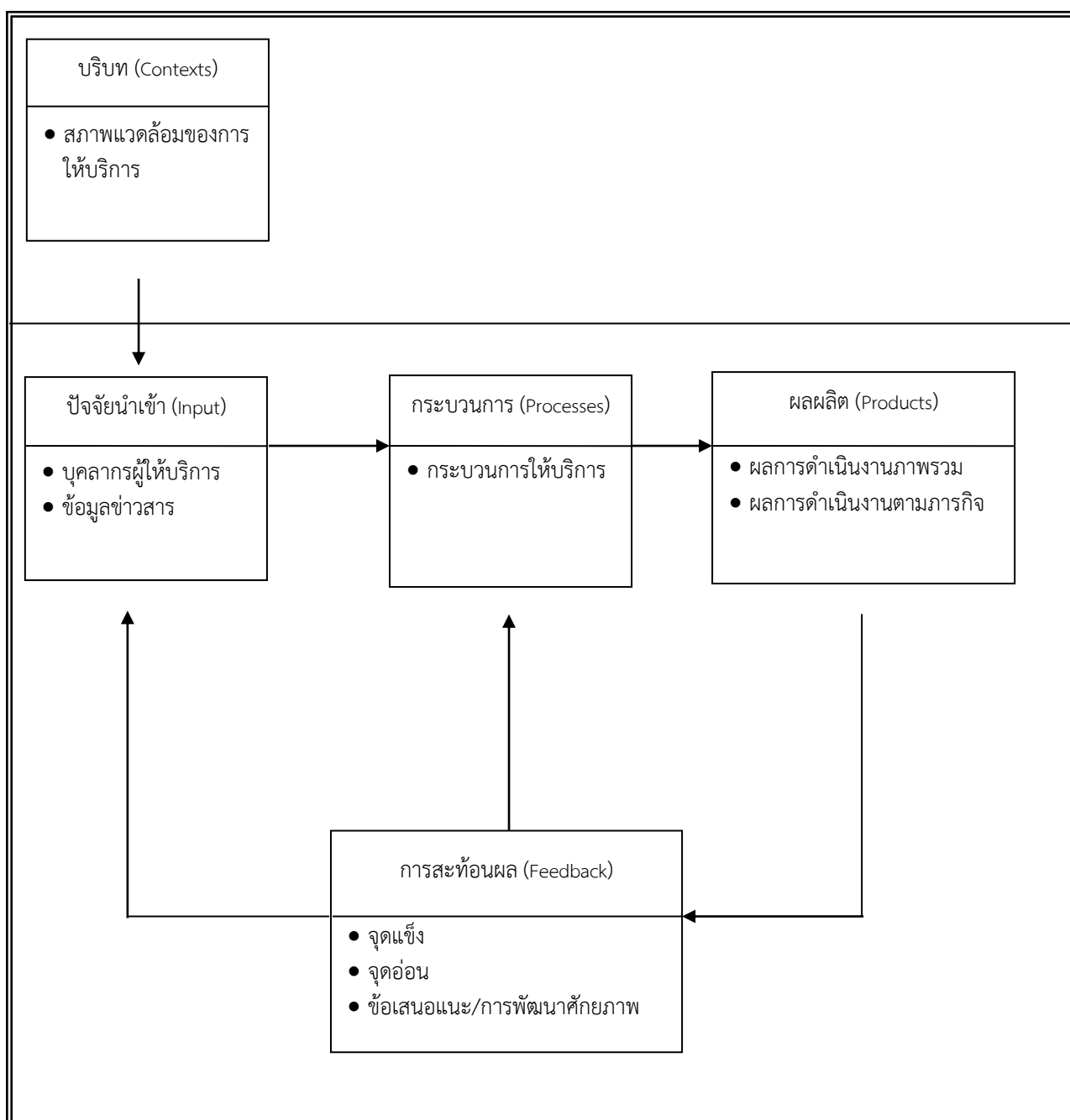
#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,463 คน การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 386 คน



## 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ใน 4 ด้าน ดังนี้
  - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
  - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
  - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

## บทที่ 2

### แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

## 2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” 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) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ 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

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

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

## 2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าว พัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก่งจนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การ

ขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### 2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

### 2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

### 2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฟุนละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

### 2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรม ให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการยุติธรรม

ได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกกระดับ โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

#### 2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบอบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาค ส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กร อีสรระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชน ที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ ทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุ กระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็น ตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการ ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การ พัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิง คุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

#### 2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น จะต้องมีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยจะต้อง ติดตามและประเมินยุทธศาสตร์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 ข้อ 29 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำ แผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 2. ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 13 และในการประเมิน แผนนั้นจะต้อง ดำเนินการประเมินคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแนวทางการติดตามและ ประเมินผลยุทธศาสตร์เพื่อสอดคล้องแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งตาม หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.2/ว 5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่อง แนวทางและ หลักเกณฑ์การติดตามและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

## 2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ

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

## 2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

### 1. การวัดผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### (1.1) การวัดผลในเชิงปริมาณ

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

#### (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 ปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุดเพราะข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายที่ทำให้ได้ยากและบางเรื่องอาจทำไม่ได้

### 2. ข้อเสนอแนะ ผลจากการพัฒนา

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณาใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและให้มีความสอดคล้องกัน
- 2) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีควรพิจารณางบประมาณและคำนึงถึงสถานะการคลังในการพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ที่จะบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

3) ควรเร่งรัดให้มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ที่ตั้งในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ให้สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณนั้น

4) เทศบาลควรพิจารณาตั้งงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับกับภารกิจแต่ละ ด้านที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการโอนเพิ่ม โอนลด โอนตั้งจ่ายรายการใหม่

## 2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์

### ความเป็นมา

ตำบลไทรินทร์เป็นตำบลที่แยกตัวมาจากตำบลหนองกระทิงเมื่อปี พ.ศ. 2518 ซึ่งตำบลหนองกระทิงเป็นตำบลที่มีพื้นที่กว้างจึงแยกตำบลออกมา 4 ตำบล คือ ตำบลไทรินทร์ ตำบลไทยสามัคคี ตำบลห้วยหิน และตำบลสระแก้ว สามตำบลหลังขึ้นกับอำเภอหนองหงส์ ซึ่งอำเภอหนองหงส์ก็แยกจากอำเภอลำปลายมาศ เมื่อปี พ.ศ. 2523

ผไทรินทร์ เป็นภาษาเขมร ผไท แปลว่า แผ่นดินหรือพื้นดิน รินทร์ ย่อมาจาก นรินทร์ แปลว่า เจ้าแห่งคน รวมแปลได้ว่า “ตำบลแห่งเจ้าคนในแผ่นดิน” ประชากรในตำบลพูดภาษาเขมรเป็นส่วนมาก และภาษาส่วย เนื่องจากอพยพมาจากจังหวัดสุรินทร์ ศรีสะเกษ และมาจากประเทศกัมพูชา ในอดีตเป็นพื้นที่ราบลุ่ม สลับซับซ้อนไปด้วยทิวป่า และประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

### ประวัติการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์

ในปี พ.ศ. 2536 รูปแบบการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ในขณะนั้นเป็นสภาตำบลโดยกำหนดตำบลเป็นประธานกรรมการบริหารโดยตำแหน่ง สภาตำบลมีสมาชิก 2 ประเภท คือ ผู้ใหญ่บ้านเป็นสมาชิกโดยตำแหน่งและคัดเลือกสมาชิกจากหมู่บ้านละ 2 คน เป็นสมาชิก จนกระทั่งเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ลงนามในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดตั้งสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2536-2538 เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000.- บาท เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2539 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,143 แห่ง และได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง. ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป

สำหรับอำเภอลำปลายมาศมีสภาตำบลที่ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 แห่ง และหนึ่งในนั้นคือองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง. ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป โดยมีตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์เป็นรูปพระอินทร์กับแผนที่ประเทศไทย

### ประวัติการดำรงตำแหน่งนายก อบต.

พ.ศ.2539-2543 นายทวีศักดิ์ เกษเมธีการุณ	เป็นประธานกรรมการบริหาร
พ.ศ.2543-2547 นายสมร พินิจดวง	เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ.2547-2551 นายสมร พินิจดวง	เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.2551-2555 นายพงษ์มิตร ตาชูชาติ	เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.2555-2564 นายสมร พินิจดวง	เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

**ประวัติการดำรงตำแหน่งประธานสภา อบต.**

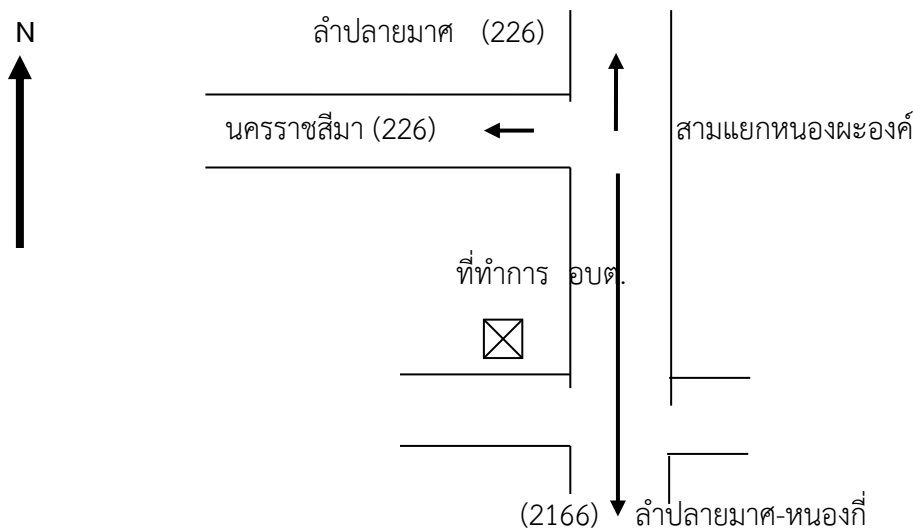
พ.ศ.2539-2543 นายสมพงษ์ สุขมินท์	เป็นประธานสภาตำบล
พ.ศ.2543-2547 นายสุพัฒน์ มหิงสาเดช	เป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.2547-2551 นายบัวนเฮง ขวลิขิตกุล	เป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.2551-2555 นายเจริญ บุตรจันทร์	เป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.2555-2564 นายบุญช่วย ยศแก้วทอง	เป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

**1. ด้านกายภาพ**

**1.1 ที่ตั้งของตำบล**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ ตั้งอยู่ที่บ้านสีชวา หมู่ 7 ถนนลำปลายมาศ-หนองกี่ ตำบลพลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอลำปลายมาศไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ 10 กิโลเมตร การเดินทางออกจากที่ว่าการอำเภอไปตามถนนสายลำปลายมาศ-หนองกี่ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 40 กิโลเมตร ตำบลพลไทรินทร์ มีเนื้อที่ประมาณ 55.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 34,687.5 ไร่



**1.2 ลักษณะภูมิประเทศ**

ภูมิประเทศ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีลักษณะเป็นที่ราบ ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 10% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 82% และมีพื้นที่ส่วนอื่น 8% มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

**1.3 ลักษณะภูมิอากาศ**

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

**ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง ๓๕ – ๓๙.๙ องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ ๔๐ องศาเซลเซียสขึ้นไป

**ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ ๑ – ๒ สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตตำบลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง

**ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมหนาว ๑-๒ สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ ๑7 องศา

#### 1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 85% ดินร่วนเหนียวประมาณ ๑5 %

## 2. ด้านการเมืองการปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง (เขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลไผทรินทร์)

**ทิศเหนือ** ติดต่อกับเขตตำบลหนองกระทิง อ.ลำปลายมาศ จ.บุรีรัมย์

**ทิศใต้** ติดต่อกับตำบลไทยสามัคคี อ.หนองหงษ์ จ.บุรีรัมย์

**ทิศตะวันออก** ติดต่อกับตำบลหนองกระทิงและตำบลโคกกลาง อ.ลำปลายมาศ

จ.บุรีรัมย์

**ทิศตะวันตก** ติดต่อกับตำบลไทยสามัคคี อ.หนองหงษ์ จ.บุรีรัมย์ และตำบลห้วย

แกลง อำเภอห้วยแกลง จังหวัดนครราชสีมา

โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน
1	บ้านโคกชาด	นายอุดมพรรณ ยางไธสงค์	11	บ้านโคกจั่ว	นายประคอง วิจิตรศักดิ์
2	บ้านสำโรง	นายมานิตย์ วิจิตรศักดิ์	12	บ้านสำโรงน้อย	นายสมร ไกรพงษ์
3	บ้านผไทรินทร์	นายจำรัส แก้วมัจฉา	13	บ้านหนองหัวช้างพัฒนา	นายพัฒน์ ประจิด
4	บ้านหนองหัวช้าง	นายสุเทพ ด่านดอน	14	บ้านโคกตาเงิน	นายจำนงค์ บุญเจริญ
5	บ้านโคกสูง	นายวิเชียร การะเกตุ	15	บ้านสำโรงใหม่	นางสาวลูกชิ้น วิจิตรศักดิ์
6	บ้านโคกสว่าง	นายเจิม พิทักษ์สงค์	16	บ้านโคกจั่วใหม่	นายเจริญ เผือกมะหิงษ์
7	บ้านสีชวา	นายมีทรัพย์ สมบูรณ์	17	บ้านหนองมะค่าใหม่	นายจำนงค์ โสปัญหาริ
8	บ้านหนองมะค่า	นายฉลอง พันมณี	18	บ้านโนนศิลา	นายพล วิจิตรศักดิ์
9	บ้านโคกชาดน้อย	นางชุตินา สอรัมย์	19	บ้านผไทรินทร์พัฒนา	กำนันสมจิตร ทองเขต
10	บ้านสำโรงเก่า	นายประสิทธิ์ มนูญผล			

## 2.2 การเลือกตั้ง

ได้แบ่งเขตเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ พื้นที่ทั้งตำบลเป็น ๑ เขตเลือกตั้ง ได้แก่ หมู่ 1 - 19 และสมาชิกสภาแบ่งออกเป็น 19 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑ ได้แก่บ้านโคกซาด หมู่ที่ 1	เขตเลือกตั้งที่ ๑1 ได้แก่บ้านโคกจิว หมู่ที่ 11
เขตเลือกตั้งที่ 2 ได้แก่บ้านสำโรง หมู่ที่ 2	เขตเลือกตั้งที่ ๑2 ได้แก่บ้านสำโรงน้อย หมู่ที่ 12
เขตเลือกตั้งที่ 3 ได้แก่บ้านผไทรินทร์ หมู่ที่ 3	เขตเลือกตั้งที่ ๑3 ได้แก่บ้านหนองหัวช้างพัฒนา หมู่ที่ 13
เขตเลือกตั้งที่ 4 ได้แก่บ้านหนองหัวช้าง หมู่ที่ 4	เขตเลือกตั้งที่ ๑4 ได้แก่บ้านโคกตาเงิน หมู่ที่ 14
เขตเลือกตั้งที่ 5 ได้แก่บ้านโคกสูง หมู่ที่ 5	เขตเลือกตั้งที่ ๑5 ได้แก่บ้านสำโรงใหม่ หมู่ที่ 15
เขตเลือกตั้งที่ 6 ได้แก่บ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 6	เขตเลือกตั้งที่ ๑6 ได้แก่บ้านโคกจิวใหม่ หมู่ที่ 16
เขตเลือกตั้งที่ 7 ได้แก่บ้านสีชวา หมู่ที่ 7	เขตเลือกตั้งที่ ๑7 ได้แก่บ้านหนองมะค่าใหม่ หมู่ที่ 17
เขตเลือกตั้งที่ 8 ได้แก่บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 8	เขตเลือกตั้งที่ ๑8 ได้แก่บ้านโนนศิลา หมู่ที่ 18
เขตเลือกตั้งที่ 9 ได้แก่บ้านโคกซาดน้อย หมู่ที่ 9	เขตเลือกตั้งที่ ๑9 ได้แก่บ้านผไทรินทร์พัฒนา หมู่ที่ 19
เขตเลือกตั้งที่ ๑0 ได้แก่บ้านสำโรงเก่า หมู่ที่ 10	

### จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕5)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 7,296 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 7,196 คน

### จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. ๒๕๕5)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 5,652 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 7,296 คน คิดเป็นร้อยละ ๗7.47 จำนวนบัตรดี 5,367 จำนวนบัตรเสีย 259 จำนวนบัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 26

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 5,652 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 7,196 คน คิดเป็นร้อยละ ๗8.55 จำนวนบัตรดี 5,448 จำนวนบัตรเสีย 168 จำนวนบัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 36

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกมาจากคำสั่ง คสช. ปัจจุบันยังไม่มีเลือกตั้ง

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ทรินทร์ (เปรียบเทียบย้อนหลัง 4 ปี)									
พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562		พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564	
ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
5,196	5,215	5,221	5,231	5,231	5,230	5,213	5,244	5,225	5,238
10,411		10,452		10,461		10,457		10,463	

ข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียน (สถิติการบริการด้านการทะเบียนราษฎร)

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ทรินทร์ มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,463 คน แยกเป็น ชาย 5,225 คน หญิง 5,238 คน จำนวนครัวเรือน 2,659 ครัวเรือน โดยแยกการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน ดังนี้

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ห่างจาก ตัวตำบล (กม.)	ตั้งเมื่อ พ.ศ.	หลังคา เรือน	ประชากร		
					ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านโคกซาด	4	2499	142	252	283	535
๒	บ้านสำโรง	1.5	-	174	376	376	752
๓	บ้านไผ่ทรินทร์	6	-	148	277	267	544
๔	บ้านหนองหัวช้าง	3.5	-	96	166	208	374
๕	บ้านโคกสูง	8	-	139	338	306	644
๖	บ้านโคกสว่าง	10	-	200	355	358	713
๗	บ้านสีชวา	0	-	249	479	472	951
๘	บ้านหนองมะค่า	2	-	84	155	172	327
๙	บ้านโคกซาดน้อย	4.5	2526	136	249	257	506
๑๐	บ้านสำโรงเก่า	2	-	116	232	234	466
๑๑	บ้านโคกจิว	6	2529	176	363	363	726
๑๒	บ้านสำโรงน้อย	1	-	149	284	264	548
๑๓	บ้านหนองหัวช้างพัฒนา	4.3	-	127	242	227	469
๑๔	บ้านโคกตาเงิน	8	2532	110	240	242	482
๑๕	บ้านสำโรงใหม่	2	2536	74	145	167	312
๑๖	บ้านโคกจิวใหม่	5.5	2538	118	226	224	450
๑๗	บ้านหนองมะค่าใหม่	2.5	-	146	266	282	548
๑๘	บ้านโนนศิลา	6.5	-	117	244	213	457
๑๙	บ้านไผ่ทรินทร์พัฒนา	6	-	158	336	323	659
รวม				2,659	5,225	5,238	10,463

**หมายเหตุ** ข้อมูลประชากรตำบลไผ่ทรินทร์ ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 โดย...ฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ ที่ทำการปกครอง อำเภอลำปลายมาศ

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

#### องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ทรินทร์

ประชากร	หญิง	ชาย	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	1,100	1,154	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	3,255	2,974	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	883	773	อายุมากกว่า 60 ปี
<b>รวม</b>	<b>5,238</b>	<b>5,225</b>	<b>รวมทั้งสิ้น 10,463</b>

## 4. สภาพทางสังคม

### 4.1 การศึกษา

สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ทรินทร์ มีจำนวน 9 แห่ง คือ

ลำดับที่	สถานศึกษาที่อยู่ในเขต อบต.ไผ่ทรินทร์	ระดับชั้นที่เปิดสอน	สถานที่ตั้ง	สังกัด
1	โรงเรียนวัดบ้านโคกซาด	อนุบาล 1- ประถมศึกษาปีที่ 6	หมู่ 1 บ้านโคกซาด	สพฐ.เขต 1
2	โรงเรียนบ้านหนองหัวช้าง	อนุบาล 1- ประถมศึกษาปีที่ 6	หมู่ 4 บ้านหนองหัวช้าง	สพฐ.เขต 1
3	โรงเรียนบ้านโคกสูง	อนุบาล 1- ประถมศึกษาปีที่ 6	หมู่ 5 บ้านบ้านโคกสูง	สพฐ.เขต 1
4	โรงเรียนบ้านโคกสว่าง	อนุบาล 1- ประถมศึกษาปีที่ 6	หมู่ 6 บ้านโคกสว่าง	สพฐ.เขต 1
5	โรงเรียนรวมมิตรวิทยา	อนุบาล 1 - มัธยม 3	หมู่ 12 บ้านสำโรงน้อย	สพฐ.เขต 1
6	โรงเรียนบ้านไผ่ทรินทร์	อนุบาล 1 - มัธยม 3	หมู่ 18 บ้านโนนศิลา	สพฐ.เขต 1
7	ศพด.อบต.ไผ่ทรินทร์	อนุบาล 3 ขวบ	หมู่ 7 บ้านสีชวา	อบต.ไผ่ทรินทร์
8	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ วัดโคกตาเงิน	อนุบาล 3 ขวบ	หมู่ 14 บ้านโคกตาเงิน	อบต.ไผ่ทรินทร์
9	ศูนย์การศึกษานอก โรงเรียนตำบลไผ่ทรินทร์	ประถมศึกษาปีที่ 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 6	หมู่ 17 บ้านหนองมะค่าใหม่	สำนักงาน ปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ

## 4.2 สาธารณสุข

### -ด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหลอดเลือด โรคไขข้ออักเสบ มือ-ปาก-เท้าในเด็ก อูจจาระร่วง และโรคอื่นๆ อีกมาก อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100% ตำบลฝัทรินทร์ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ 3 และหมู่ 8

สำหรับในพื้นที่ตำบลฝัทรินทร์ พบผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน ๑13 ราย ได้รับการรักษาหายแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลวังโพธิ์ ร่วมกับผู้นำหมู่บ้าน หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเต็มที่

### 4.3 อาชญากรรม

ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่ายวิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนพบว่าในเขตพื้นที่ตำบลฝัทรินทร์มีผู้ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน และผู้ปกครองที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ

### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

๑. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
๒. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
๓. ประสานการทำบัตรผู้พิการ บัตรผู้สูงอายุ
4. ตั้งโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กด้อยโอกาส
5. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมในเขตตำบลฝัทรินทร์ มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่ง นับได้ว่าเป็นเส้นทางคมนาคมที่สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก ดังนี้

- ถนนสาย อบต. ฝัทรินทร์ - อำเภอหนองก๊ก จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 50 กิโลเมตร
- ถนนสาย อบต. ฝัทรินทร์ - อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 10

กิโลเมตร



- ถนนสาย อบต. ผไทรินทร์ – จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง 40 กิโลเมตร
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166 โดยผ่านหมู่ที่ 6,13,4,17,7 ไปสู่เส้นทางหลักทางหลวงหมายเลข 226 ซึ่งอยู่ในเขตตำบลหนองกะทิง
- ถนน รพช.หมายเลข บร 4069 โดยผ่านหมู่ที่ 6 เข้าเชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166
- ถนน รพช. ภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1,2,5,9
- ถนน รพช.หมายเลข บร.3258 โดยผ่านหมู่ที่ 5,14,18,19,3,16,11,15,10,12 เชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166 ไปยังหมู่ที่ 7
- ถนน คสล. จากหมู่ที่ 19 เชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166 ไปยังหมู่ที่ 6
- ถนนคสล. ถนนหินคลุก และถนนลูกรังในหมู่บ้าน และที่เชื่อมระหว่างหมู่บ้าน
- การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็น ถนนหินคลุก ถนนลาดยางซึ่งบางสายอยู่ในสภาพชำรุด

## 5.2 การไฟฟ้า

การให้บริการไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลายมาศ ปัจจุบันการไฟฟ้าได้ขยายบริการกระแสไฟฟ้าไปทั่วถึงทุกชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ดังนั้น ประชากรจำนวน 2,659ครัวเรือนได้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลายมาศ ทุกครัวเรือน สำหรับไฟฟ้าสาธารณะเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ที่จัดให้มีการขยายไฟฟ้าสาธารณะออกไปตามความจำเป็นและบำรุงรักษาดวงโคมไฟฟ้าและอุปกรณ์เมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย

## 5.3 การประปา

### การประปา

แหล่งน้ำประปา	พื้นที่ /หมู่บ้าน	หมายเหตุ
การประปาผิวดิน (กรมทรัพยากรน้ำ)	11,13,16,17,19	
น้ำประปาบาดาล (กรมทรัพยากรน้ำ)	4,5,6,7,9,10,12	
น้ำประปาบาดาลของ อบต.ผไทรินทร์	7	

## 5.4 โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ตำบลไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ และประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลจะใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคล ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ โดยผู้ให้บริการได้แก่ AIS DTAC และ TRUE สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารภายใต้การให้บริการของบริษัท TOT 3BB อยู่

## 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่ตำบลไม่มีไปรษณีย์ หรือการขนส่ง ไม่มีบริษัทขนส่งในการขนส่งส่วนมากจะเป็นการขนส่งพืชผลทางการเกษตร โดยรถรับจ้างและรถส่วนตัว ซึ่งได้แก่ รถอีแต่น รถบรรทุก รถพ่วง รถกระบะ สำหรับการส่งของพัสดุจะไปส่งที่ไปรษณีย์ประจำอำเภอ

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตตำบล ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย มีกลุ่มด้านการเกษตร คือ กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ กลุ่มปลูกผัก

#### พื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่ของเกษตรกรที่เพาะปลูกได้ ได้แก่

(๑) ข้าวนาปี 1,731 ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก 24,643 ไร่
(๒) มันสำปะหลัง 138 ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก 605 ไร่
(๓) อ้อยโรงงาน 133 ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก 1,105 ไร่
(๔) ยางพารา 31 ครัวเรือน	พื้นที่ปลูก 196 ไร่

### 6.2 การประมง

ในเขตตำบลไม่มีการประมงเป็นการจับปลาตามธรรมชาติบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

### 6.3 การปศุสัตว์

ในเขตตำบลประชาชนส่วนใหญ่มีการเลี้ยงสัตว์ โดยเป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเพื่อจำหน่ายและบริโภค ได้แก่ โค กระบือ สุกร ไก่ เป็ด

### 6.4 การบริการ

ในเขตตำบลมีสถานที่การบริการน้ำมัน จำนวน 3 แห่ง

### 6.5 การท่องเที่ยว (ในเขตตำบลไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว)

### 6.6 อุตสาหกรรม

การประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น ส่วนใหญ่ราษฎรในท้องถิ่นไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการ แต่เป็นผู้ประกอบการจากภายนอกที่เข้ามาลงทุนประกอบอุตสาหกรรม จำนวน 5 กิจการ ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อกิจการ	ประเภทกิจการ	จำนวน (แห่ง)
1	โรงงานผลิตน้ำแข็ง	ผลิตน้ำแข็งหลอด, น้ำแข็งบด	1
2	โรงงานผลิตน้ำดื่ม	ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวด, ถัง	3
3	โรงสีข้าวขนาดกลางและเล็ก	ผลิตข้าวสารบรรจุถุง, กระสอบ	31
4	ฟาร์มเลี้ยงสุกร	ผลิตสุกร	6
5	ฟาร์มเลี้ยงไก่	ผลิตไก่พันธุ์เนื้อ	4

(ข้อมูล จากงานจัดเก็บรายได้ : ส่วนการคลัง)

### 6.7 การพาณิชย์ (ข้อมูล จากงานจัดเก็บรายได้ : ส่วนการคลัง)

ร้านค้าต่างๆ	104	แห่ง
โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง

### กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 6 กลุ่ม

๑. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ หมู่ 1 สมาชิก 35 คน
๒. กลุ่มทอผ้าไหม หมู่ 1,5,9,14 สมาชิก 25 คน
๓. กลุ่มทอเสื่อกก หมู่ 19 สมาชิก 25 คน
๔. กลุ่มจักรสานตะกร้ากระป๋องเปียร์ หมู่ 18 สมาชิก 15 คน
5. กลุ่มจักรสานทั้งตำบล สมาชิก 50 คน
6. กลุ่มปลูกผักส่งออก หมู่ 13 สมาชิก 13 คน

### 6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่อยู่ในกลุ่มกำลังแรงงานจะมีอายุระหว่าง ๑๕ - ๖๐ ปี โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด และประชากรอายุระหว่าง ๒๕ - ๕๐ ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นพื้นที่การเกษตรและที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

- ประชาชนในพื้นที่ตำบลนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

ที่	ชื่อศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง
1	วัดโคกชาด	บ้านโคกชาด หมู่ 1
2	วัดสำโรงราษฎร์	บ้านสำโรง หมู่ 2
3	วัดจินดาราม	บ้านผไทรินทร์ หมู่ 3
4	วัดบ้านโคกสว่างมงคลชัย	บ้านโคกสว่าง 6
5	วัดบ้านสีชวา	บ้านสีชวา 7
6	สำนักสงฆ์หนองกระต่ายชน	บ้านโคกจิว 11
7	สำนักสงฆ์วัดป่ารุ่งอรุณ	บ้านหนองหัวช้างพัฒนา 13
8	วัดบ้านโคกตาเงิน	บ้านโคกตาเงิน 14
9	วัดหนองมะค่า	บ้านหนองมะค่าใหม่ 17

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

-งานประเพณีที่สำคัญที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน

งานสงกรานต์	ประมาณเดือน เมษายน
ประเพณีบุญผะเหวด	ประมาณเดือน เมษายน
ประเพณีทำบุญกลางบ้าน	ประมาณเดือน พฤษภาคม

งานบุญบั้งไฟ	ประมาณเดือน เมษายน-พฤษภาคม
ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา	ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม
พฤศจิกายน	

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

**ภูมิปัญญาท้องถิ่น** ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลารวมชาติ

**ภาษาถิ่น** ส่วนมากร้อยละ 53 พูดภาษาเขมร ร้อยละ 26 พูดภาษาส่วย ร้อยละ 10.5 พูดภาษาไทย และร้อยละ 10.5 พูดภาษาอีสาน

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ พลาสติก และกระป๋อง

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำใต้ดินและน้ำดิบจากลำห้วย สระน้ำ สาธารณะของหมู่บ้าน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปาหมู่บ้านก่อน

### 8.2 ป่าไม้

ป่าไม้ในเขตพื้นที่จะเป็นป่าที่อยู่ในที่สาธารณะของหมู่บ้าน โดยชาวบ้านจะช่วยกันดูแลรักษาโดยมีเนื้อที่ประมาณ 307 ไร่ ประกอบด้วยหมู่ 1,2,3,4,6,7,8,10,11,12,13,16 และหมู่ 17

### 8.3 ทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้าเป็นบางส่วน และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

## 9. อื่นๆ ด้านการคลัง

### 1. สถานะการคลัง

#### 1.1 งบประมาณรายจ่ายทั่วไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสถานะการเงิน ดังนี้

1.1.1 เงินฝากธนาคาร จำนวน 37,032,008.73 บาท

1.1.2 เงินสะสม จำนวน 14,471,558.75 บาท

1.1.3 เงินทุนสำรองเงินสะสม จำนวน 11,092,483.02 บาท

1.1.4 รายการกันเงินไว้แบบก่อกั้นผู้ผูกพันและยังไม่ได้เบิกจ่าย จำนวน 0 โครงการ รวม 0 บาท

1.1.5 รายการกันเงินไว้โดยยังไม่ได้ก่อกั้นผู้ผูกพัน จำนวน 0 โครงการ รวม 0 บาท

1.2 เงินกู้ยืมค้าง จำนวน 0.00 บาท

2. การบริหารงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2564

2.1 รายรับจริง จำนวน 50,690,218.20 บาท ประกอบด้วย

หมวดภาษีอากร	จำนวน	56,877.85	บาท
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และ ใบอนุญาต	จำนวน	68,508.65	บาท
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	จำนวน	82,334.69	บาท
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค และ กิจการพาณิชย์	จำนวน	0.00	บาท
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	จำนวน	461,268.50	บาท
หมวดรายได้จากทุน	จำนวน	0.00	บาท
หมวดภาษีจัดสรร	จำนวน	19,958,531.33	บาท
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	จำนวน	30,062,697.18	บาท

2.2 เงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์ จำนวน 1,760,500.00 บาท

2.3 รายจ่ายจริง จำนวน 41,639,702.40 บาท ประกอบด้วย

งบกลาง	จำนวน	822,539.32	บาท
งบบุคลากร	จำนวน	12,898,403.64	บาท
งบดำเนินงาน	จำนวน	4,642,071.91	บาท
งบลงทุน	จำนวน	4,102,500.00	บาท
งบเงินอุดหนุน	จำนวน	19,174,187.53	บาท
งบรายจ่ายอื่น	จำนวน	0.00	บาท

2.4 รายจ่ายที่จ่ายจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์ จำนวน 1,760,500.00 บาท

2.5 มีการจ่ายเงินสะสมเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จำนวน 3,723,000.00 บาท

2.6 รายจ่ายที่จ่ายจากเงินทุนสำรองเงินสะสม จำนวน 3,548,500.00 บาท

2.7 รายจ่ายที่จ่ายจากเงินกู้ จำนวน 0.00 บาท

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

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด 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

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ตอบแบบสอบถาม

## 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 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  $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$  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 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (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 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6



มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### 3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 386 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

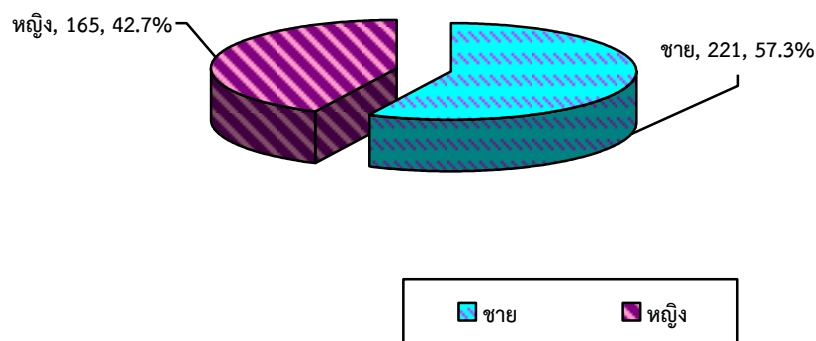
## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

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

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



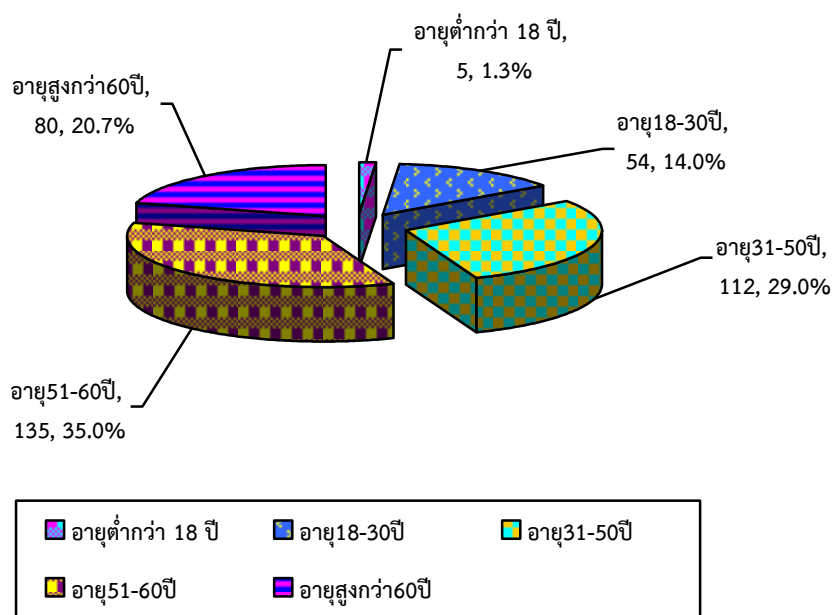
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

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

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



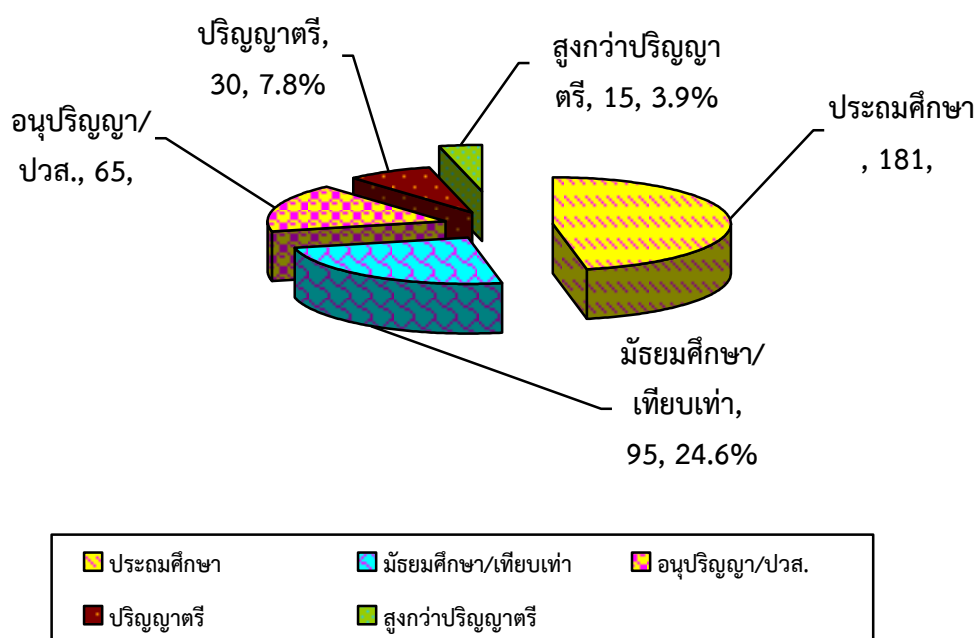
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

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

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



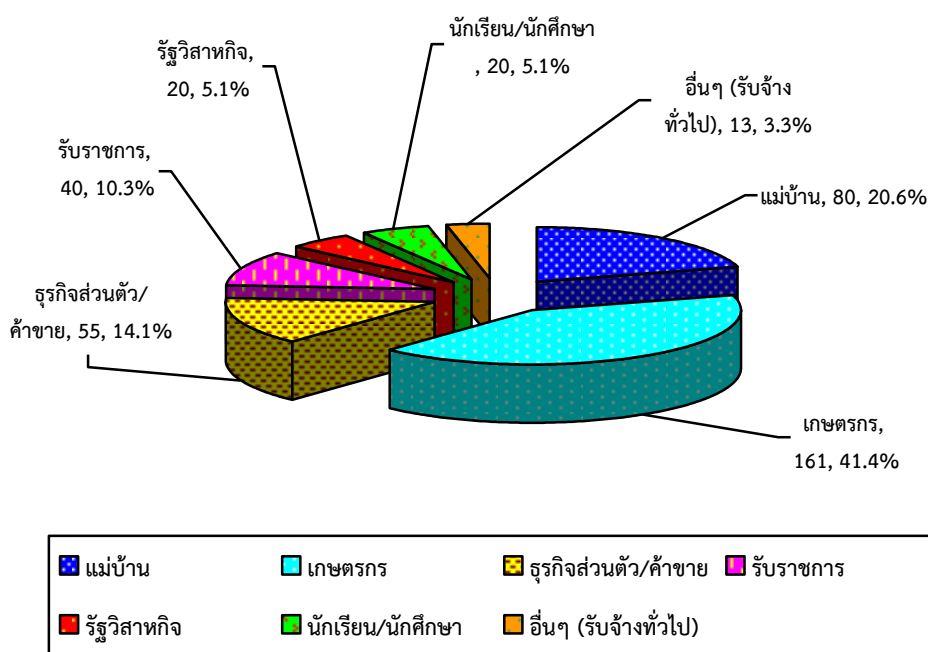
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

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

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



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.40	4.77	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.60	4.78	0.43	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.10	4.76	0.50	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.27</b>	<b>4.76</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = .43)

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	95.30	4.77	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	94.80	4.74	0.33	มาก
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.15	4.76	0.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	95.80	4.79	0.42	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.10	4.76	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.19</b>	<b>4.76</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = .42)



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	95.35	4.77	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.40	4.77	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>95.36</b>	<b>4.77</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .40) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = .44)

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

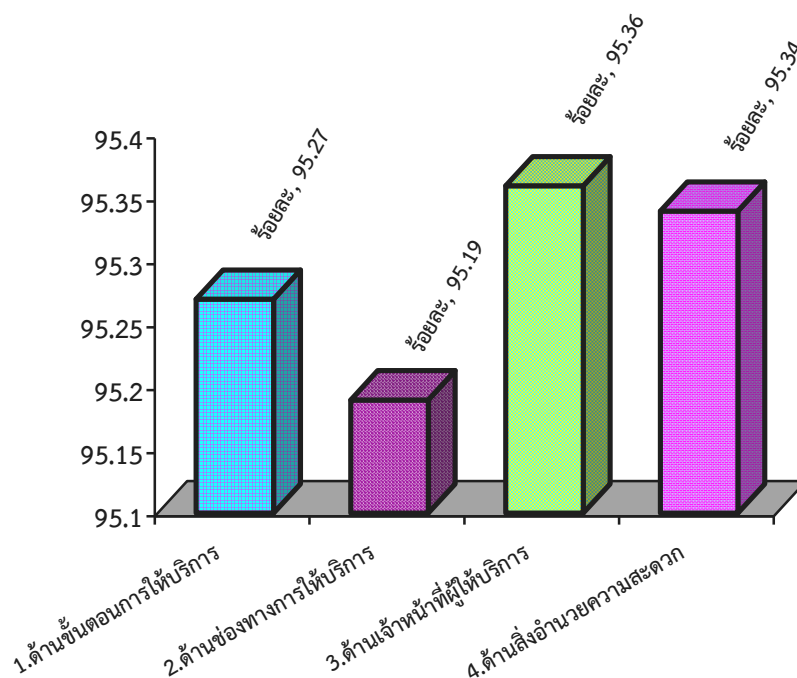
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.20	4.76	0.2	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.15	4.76	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.25	4.76	0.32	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.40	4.77	0.3	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.35	4.77	0.4	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.34</b>	<b>4.77</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .33) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย 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	95.27	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.19	4.76	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.36	4.77	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.34	4.77	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.29</b>	<b>4.76</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36  
( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.80	4.74	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.51	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.5	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.40</b>	<b>4.77</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.8	0.4	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.69</b>	<b>4.78</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ( $\bar{x}$  = 4.78, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}$  = 4.82, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.7	0.66	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.00	4.75	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.83</b>	<b>4.74</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ  
บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.54)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

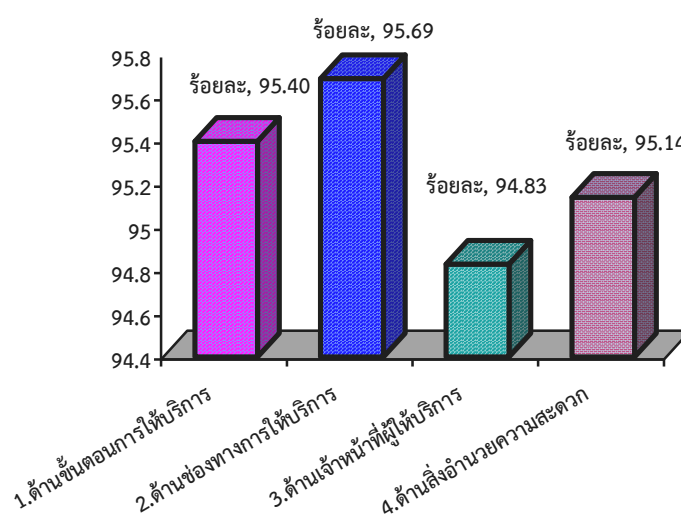
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.20	4.81	0.37	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ นั่งคอยรับบริการ	94.40	4.72	0.6	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.7	0.55	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	96.00	4.8	0.31	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.63	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.14</b>	<b>4.76</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิค  
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.51) เมื่อ  
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.37)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.83	4.74	0.55	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.14	4.76	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ( $\bar{x}=4.78$ , S.D. = 0.42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม 4 ด้าน



## งานบริการ ที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.35	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.45	4.77	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.15	4.76	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.46	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.25	4.76	0.46	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.30</b>	<b>4.77</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลาไทรินทร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.49)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.33	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.80	4.74	0.34	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.8	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	0.4	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.49</b>	<b>4.77</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ  
ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มี  
กล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย  
ละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.4)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	0.63	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.37	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.8	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.63</b>	<b>4.78</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ  
ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลมโหรีรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า  
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.37)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

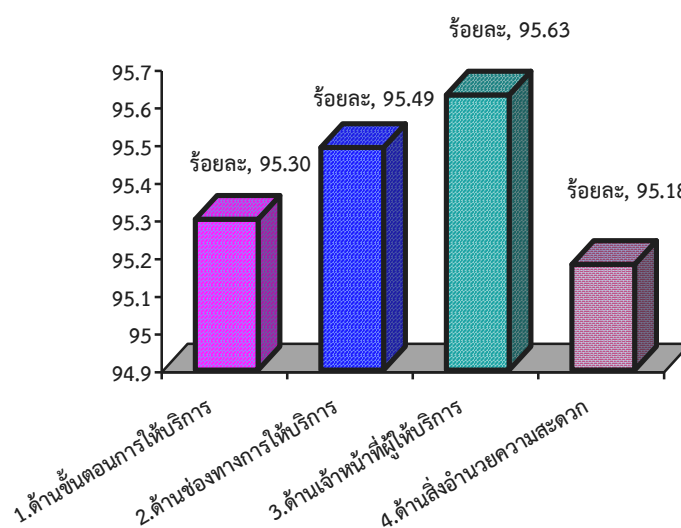
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.29	4.76	0.82	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.00	4.75	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.15	4.76	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.22	4.76	0.54	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.33	4.77	0.63	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.18</b>	<b>4.76</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้  
หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.63)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.30	4.77	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.49	4.77	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.63	4.78	0.55	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.18	4.76	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ( $\bar{x}=4.78$ , S.D. = 0.55)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

### งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.80	4.79	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.00	4.8	0.48	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.17</b>	<b>4.76</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.8$ , S.D. = 0.44)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.49	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.3	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	0.4	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.54	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 ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}$  = 4.77, S.D. = 0.493 เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}$  = 4.82, S.D. = 0.49)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.60	4.73	0.37	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.72	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.40	4.72	0.32	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>94.77</b>	<b>4.74</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = 0.53)



ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

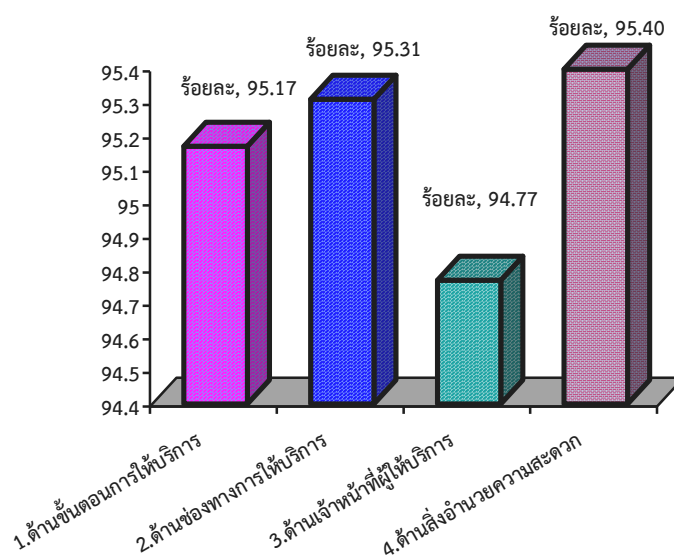
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.7	0.6	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.60	4.78	0.39	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.62	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.40</b>	<b>4.77</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x} = 4.82$ , S.D. = 0.35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.17	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.77	4.74	0.42	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.77	0.5	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.16</b>	<b>4.76</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลมโหรีรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.47)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

## งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.00	4.8	0.5	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.20	4.81	0.44	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.00	4.7	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>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.44)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.33	4.77	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.49	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.05	4.75	0.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.20</b>	<b>4.76</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อ  
รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40  
( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.62	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	96.00	4.8	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.40	4.72	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.6	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.60	4.73	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.27</b>	<b>4.76</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า  
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 96.00 ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = 0.32)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

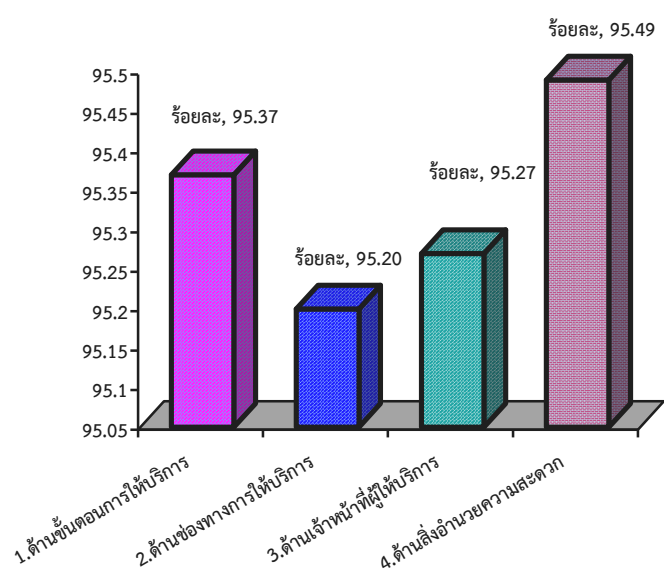
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.37	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.7	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	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>95.49</b>	<b>4.77</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน  
สาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้าน  
ย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.35)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.27	4.76	0.45	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.49	4.77	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.33	4.77	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.44)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน

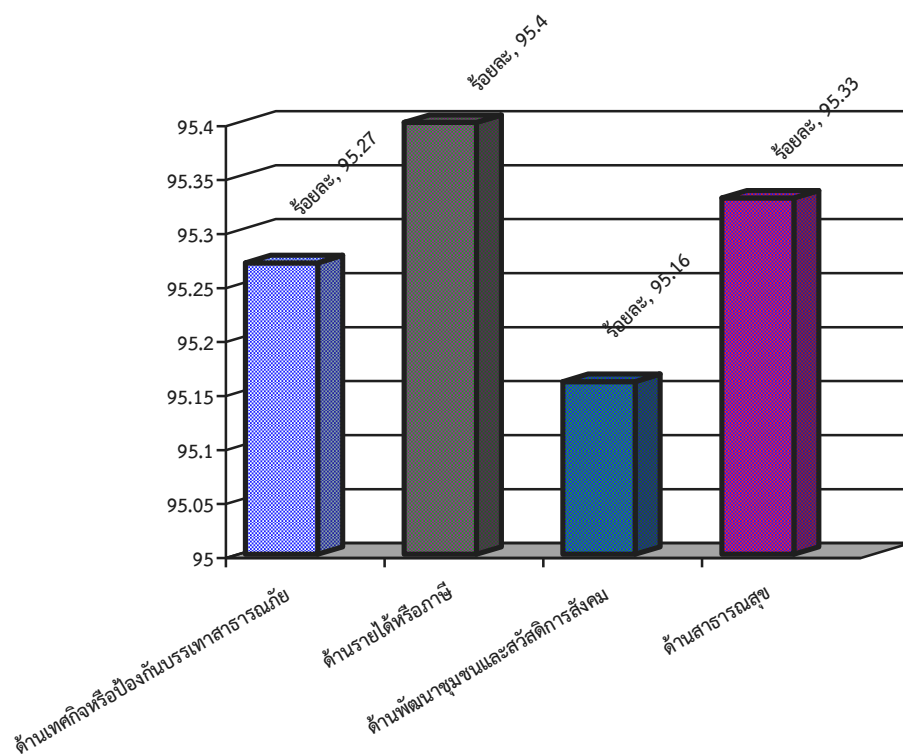
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.27	4.76	0.48	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือ ภาษี	95.40	4.77	0.48	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.16	4.76	0.46	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข	95.33	4.77	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}$ =4.76, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}$ =4.77, S.D.= 0.48) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x}$ =4.77, S.D. = 0.45) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}$ =4.76, S.D. = 0.48) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( $\bar{x}$ =4.76, S.D.= 0.46) ตามลำดับ





ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.= .47) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .39) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D.= 0.48) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.45) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.48) และ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.= 0.46) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศจังหวัดบุรีรัมย์ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.29 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.27แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.19 องค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มี

การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิตส์ซุซุร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( =4.76, S.D. = 0.48)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( =4.77, S.D. = 0.48)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( =4.76, S.D. = 0.46)
4. งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( =4.77, S.D. = 0.45)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
- ไฟฟ้าภายในหมู่บ้าน มีความส่องสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน
- องค์การบริหารส่วนตำบลพลไทรินทร์ ได้สืบสานประเพณีวัฒนธรรมทางศาสนาของ ไทย เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ประเพณีวันเข้าพรรษา เป็นต้น
- ด้านของรถกู้ชีพ มีการบริการที่ดี สะดวกและรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ อบต ลงพื้นที่ให้บริการประชาชนดี มีการจัดโครงการและจัดประชุมในเรื่องต่างๆ ให้ได้ทันข่าวสาร

##### ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- อบต ให้การดูแลปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงแล้งได้อย่างทั่วถึง
- ช่วงเทศกาลมีการณรงค์ การลดอุบัติเหตุช่วงเทศกาล โดยการจัดเวรยาม

##### รายได้หรือภาษี

- เจ้าหน้าที่ อบต ลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษี เอง
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การจ่ายชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทั่วถึง

##### พัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

- เบี้ยคนชรา/คนพิการ ได้รับทั่วถึง เป็นการโอนเข้าบัญชีธนาคาร
- ดูแลการขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนให้เด็กแรกเกิด
- มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ ตามเทศกาลและวันสำคัญ

**ด้านสาธารณสุข**

- อสม. รับผิดชอบการออกมาเยี่ยมคนชรา คนพิการ และคนป่วย และรณรงค์ การเข้ารับวัคซีนโควิด 19 ไข้วัดใหญ่ และการกำจัดลูกน้ำยุงลาย
- มีจุดคัดกรองป้องกันการแพร่กระจายให้ช่วงโควิด

**ข้อเสนอแนะ**

- ต้องการแก้ไขปัญหาร่องระบายน้ำ มีปัญหาน้ำขังเป็นบางจุด

## บรรณานุกรม

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

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรม

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ  
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2565**

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

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

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป**

- ข้อที่ 1.1 : เพศ  1 ชาย  
 2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ  1 ต่ำกว่า 18 ปี  
 2 18-30 ปี  
 3 31-50 ปี  
 4 51-60 ปี  
 5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา  1 ประถมศึกษา  
 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  
 3 อนุปริญญา/ปวส.  
 4 ปริญญาตรี  
 5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ  1 แม่บ้าน  
 2 เกษตรกร  
 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 4 รับราชการ  
 5 รัฐวิสาหกิจ  
 6 นักเรียน/นักศึกษา  
 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น  
โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

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

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
<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 ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4</b>	<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					

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 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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	<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 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 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 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 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 แต่งกายสุภาพ รวบรวมตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	<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					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีส่วนใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลมโหรีนทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

























