

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร  
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดศรีสะเกษ

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

**แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร**

| ที่ | ประเด็นการประเมิน                                                     | มีการ<br>ดำเนินการ | ไม่มีการ<br>ดำเนินการ |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| ๑.  | มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว           | ✓                  |                       |
| ๒.  | มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจ         | ✓                  |                       |
| ๓.  | การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้                        | ✓                  |                       |
| ๔.  | มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ      | ✓                  |                       |
| ๕.  | มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์                                               | ✓                  |                       |
| ๖.  | มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์                   | ✓                  |                       |
| ๗.  | มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน                        | ✓                  |                       |
| ๘.  | มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์               | ✓                  |                       |
| ๙.  | มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน              | ✓                  |                       |
| ๑๐. | มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์        | ✓                  |                       |
| ๑๑. | มีการพัฒนาบุคลากรขององค์การอย่างต่อเนื่อง                             | ✓                  |                       |
| ๑๒. | มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์              | ✓                  |                       |
| ๑๓. | มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่อง<br>ผู้ปฏิบัติงาน | ✓                  |                       |
| ๑๔. | มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน                  | ✓                  |                       |
| ๑๕. | มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ                                        | ✓                  |                       |
| ๑๖. | มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร                                   |                    | ✓                     |
| ๑๗. | มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร                          | ✓                  |                       |
| ๑๘. | มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน                  | ✓                  |                       |

/แบบประเมินผล...

**แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร**

| ที่ | ประเด็นการประเมิน                                                                                   | มีการ<br>ดำเนินการ | ไม่มีการ<br>ดำเนินการ |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| ๑.  | มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น                                       | ✓                  |                       |
| ๒.  | มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น                                  | ✓                  |                       |
| ๓.  | มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น                                              | ✓                  |                       |
| ๔.  | มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น                                            | ✓                  |                       |
| ๕.  | มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา                         | ✓                  |                       |
| ๖.  | มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากการมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ | ✓                  |                       |
| ๗.  | มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น                                 | ✓                  |                       |
| ๘.  | มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น                                                   | ✓                  |                       |
| ๙.  | มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน                                                        |                    |                       |
| ๑๐. | มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น                                                                  | ✓                  |                       |
| ๑๑. | มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา                                                       | ✓                  |                       |
| ๑๒. | มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา                                                       | ✓                  |                       |
| ๑๓. | มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์                                                          | ✓                  |                       |
| ๑๔. | มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล                                                           | ✓                  |                       |

## แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร

| ที่ | ประเด็นการประเมิน<br>(ตัวชี้วัด)                                                  | เกณฑ์การให้คะแนน |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                   | ๑                | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑.  | ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                          |                  |   |   |   | ✓ |
| ๒.  | ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น                        |                  |   | ✓ |   |   |
| ๓.  | ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น                           |                  |   | ✓ |   |   |
| ๔.  | ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง                               |                  |   | ✓ |   |   |
| ๕.  | ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน                              |                  |   | ✓ |   |   |
| ๖.  | ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต<br>ตำบลเพิ่มขึ้น |                  |   | ✓ |   |   |
| ๗.  | ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                |                  |   | ✓ |   |   |
| ๘.  | ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง                                |                  |   |   | ✓ |   |
| ๙.  | ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้                                              |                  |   | ✓ |   |   |
| ๑๐. | ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน                              |                  |   |   |   | ✓ |
| ๑๑. | ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน                              |                  |   |   |   | ✓ |
| ๑๒. | ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง                                        |                  |   |   |   | ✓ |
| ๑๓. | ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร                              |                  |   |   |   | ✓ |
| ๑๔. | ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ                           |                  |   |   |   | ✓ |
| ๑๕. | ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายของ<br>องค์กร              |                  |   |   |   | ✓ |

### สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรมีผลสัมฤทธิ์ของ  
ภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึง  
พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนว  
ทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้  
อบต.โคกเพชรยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เห็นควรเสนอ  
ผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรใน  
ทุกปี

/ความเป็นมา...

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสอบถาม

แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลโคกเพชรในการรับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ      ☐ ชาย      ☐ หญิง
- ๒.อายุ      ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี      ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี      ☐ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี      ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา      ☐ ประถมศึกษา      ☐ มัธยมศึกษา      ☐ ปวช./ปวส.      ☐ อนุปริญญา  
                    ☐ปริญญาตรี      ☐ สูงกว่าปริญญาตรี      ☐ อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ      ☐ เกษตรกร      ☐ ลูกจ้าง      ☐ รับราชการ  
                    ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว      ☐ อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| รายการประเมิน                                       | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
|-----------------------------------------------------|-------|----|-------|-------------|
| ๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย |       |    |       |             |
| ๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่    |       |    |       |             |
| ๓. ความสุภาพในการให้บริการ                          |       |    |       |             |
| ๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ                |       |    |       |             |
| ๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ                         |       |    |       |             |
| ๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอความต้องการ              |       |    |       |             |
| ๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                     |       |    |       |             |
| ๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม            |       |    |       |             |

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

( เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|            |                               |             |                       |             |
|------------|-------------------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| ๑.เพศ      | ชาย                           | จำนวน ๒๐ คน | หญิง                  | จำนวน ๓๐ คน |
| ๒.อายุ     | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี              | จำนวน ๕ คน  | ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี | จำนวน ๑๕ คน |
|            | ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี         | จำนวน ๒๐ คน | ๔. มากกว่า ๕๐ ปี      | จำนวน ๑๐ คน |
| ๓.การศึกษา | ๑. ประถมศึกษา                 | จำนวน ๒๕ คน | ๒. มัธยมศึกษา         | จำนวน ๕ คน  |
|            | ๓. ปวช./ปวส.                  | จำนวน ๑๐ คน | ๔. อนุปริญญา          | จำนวน ๔ คน  |
|            | ๕.ปริญญาตรี                   | จำนวน ๕ คน  | ๖. สูงกว่าปริญญาตรี   | จำนวน ๑ คน  |
|            | ๗. อื่น ๆ (ไม่มี)             |             |                       |             |
| ๔.อาชีพ    | ๑.เกษตรกร                     | จำนวน ๒๓ คน | ๒.ลูกจ้าง             | จำนวน ๙ คน  |
|            | ๓.รับราชการ                   | จำนวน ๓ คน  | ๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๕ คน  |
|            | ๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน ๑๐ คน |                       |             |

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                    | ระดับคุณภาพ |        |           |                 |
|----------|--------------------------------------------------|-------------|--------|-----------|-----------------|
|          |                                                  | ดีมาก(คน)   | ดี(คน) | พอใช้(คน) | ควรปรับปรุง(คน) |
| ๑        | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | ๒๗          | ๒๓     | ๐         | ๐               |
| ๒        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่    | ๒๔          | ๒๖     | ๐         | ๐               |
| ๓        | ความสุภาพในการให้บริการ                          | ๑๙          | ๓๑     | ๐         | ๐               |
| ๔        | ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ                | ๑๙          | ๓๑     | ๐         | ๐               |
| ๕        | การจัดสถานที่รอให้บริการ                         | ๑๘          | ๓๒     | ๐         | ๐               |
| ๖        | ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอความต้องการ              | ๒๕          | ๒๕     | ๐         | ๐               |
| ๗        | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                     | ๒๕          | ๒๕     | ๐         | ๐               |
| ๘        | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม            | ๒๔          | ๒๖     | ๐         | ๐               |



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชรมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  
ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่  
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ  
ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ  
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ  
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม  
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร  
เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเพชร จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้  
ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
  ๒. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
  ๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
  ๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
  ๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง