

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 17.4 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 68.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

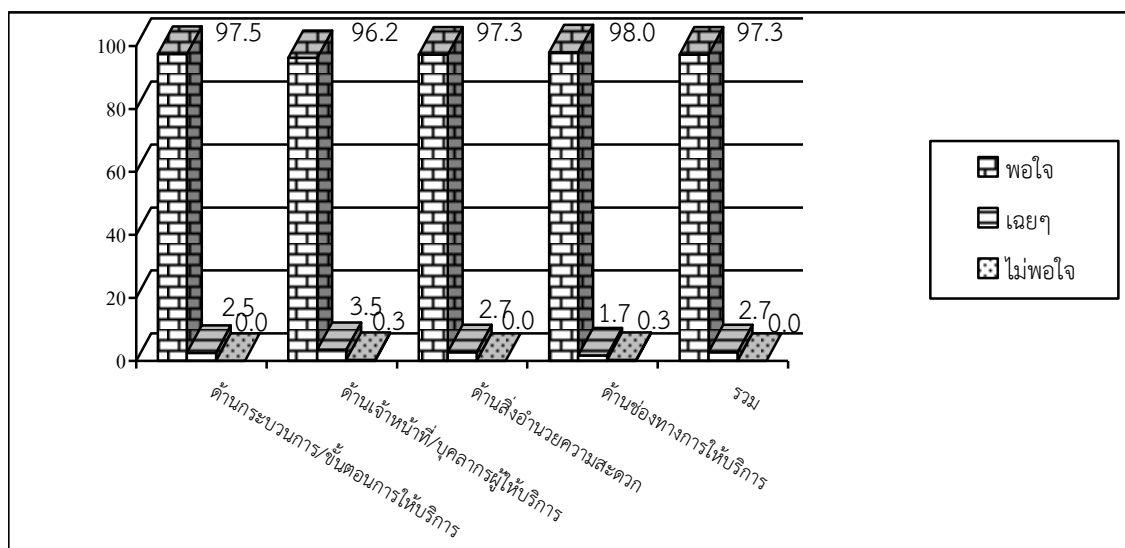
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	182	45.5
	หญิง	218	54.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	12	3.0
	18-30 ปี	28	7.0
	31-45 ปี	70	17.4
	46-60 ปี	245	61.3
	61 ปีขึ้นไป	45	11.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	12	3.0
	ประถมศึกษา	274	68.4
	มัธยมศึกษา	104	26.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	1.0
	ปริญญาตรี	3	0.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	5.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	5	1.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	39	9.9
	นักเรียน/นักศึกษา	13	3.4
	รับจ้างทั่วไป	108	27.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	4.9
	เกษตรกร/ประมง	188	47.0
	ว่างงาน	5	1.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	99	24.8
	งานด้านรายได้หรือภาษี	96	24.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93	23.2
	งานด้านสาธารณสุข	112	28.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	385	96.2	14	3.5	1	0.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	389	97.3	11	2.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	392	98.0	7	1.7	1	0.3
รวม	389	97.3	11	2.7	0	0.0

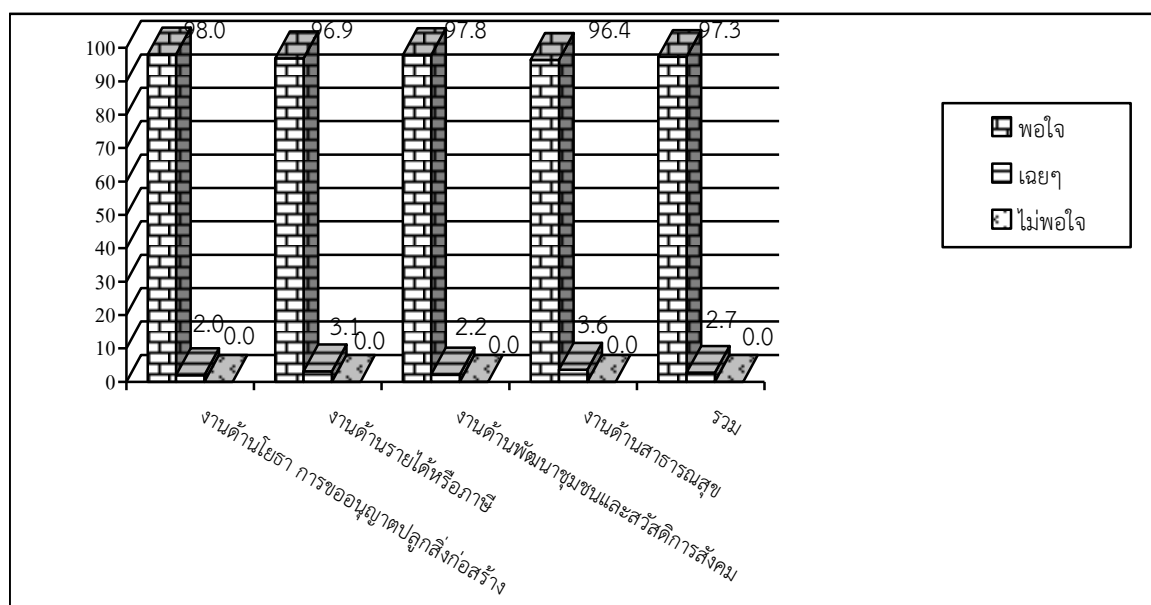


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษีร้อยละ 96.9 (10 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	97	98.0	10	2	2	0	0
งานด้านรายได้หรือภาษี	93	96.9	10	3	3.1	0	0
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	91	97.8	10	2	2.2	0	0
งานด้านสาธารณสุข	108	96.4	10	4	3.6	0	0
รวม	389	97.3	10	11	2.7	0	0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

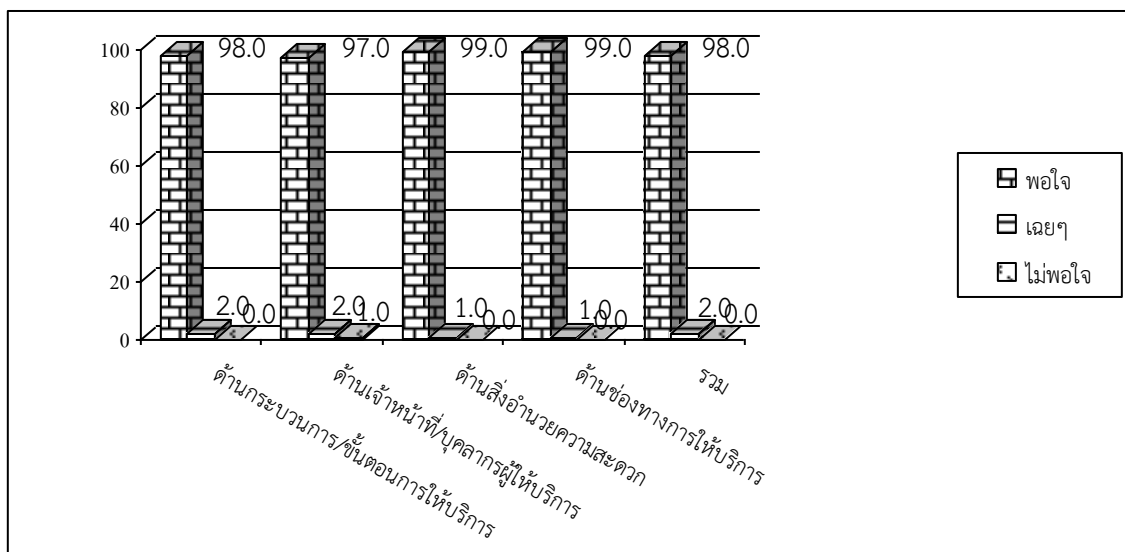
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.0 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97	98.0	2	2.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	96	97.0	2	2.0	1	1.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98	99.0	1	1.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	97	98.0	2	2.0	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เท่ากัน ร้อยละ 99.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	99	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	99	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98	99.0	1	1.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	94	94.9	5	5.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	97	98.0	2	2.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เท่ากัน ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	97.0	1	1.0	2	2.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97	98.0	2	2.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	95	96.0	3	3.0	1	1.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	94	96.0	4	4.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	97.0	2	2.0	1	1.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 99.0 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	99	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97	98.0	1	1.0	1	1.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	98	99.0	1	1.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96	97.0	3	3.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	97	98.0	1	1.0	1	1.0
รวมเฉลี่ย	98	99.0	1	1.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม เท่ากัน ร้อยละ 99.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

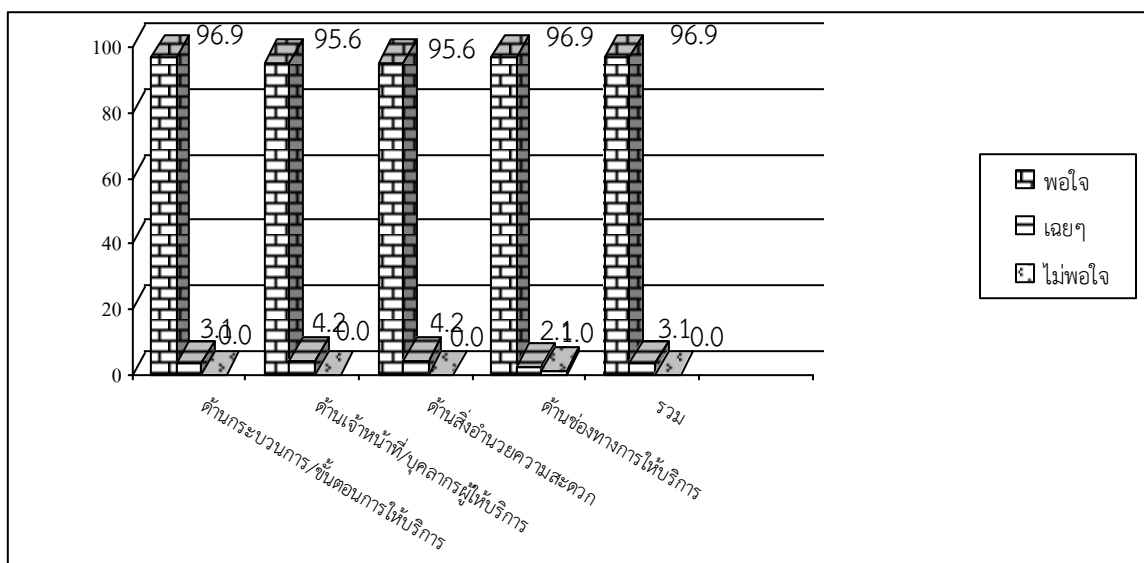
ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	98	99.0	1	1.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	99	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	97	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	99	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	98	99.0	1	1.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	98	99.0	1	1.0	0	0.0

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4 ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	93	96.9	3	3.1	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92	95.8	4	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	93	96.9	2	2.1	1	1.0
รวมเฉลี่ย	93	96.9	3	3.1	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เท่ากัน ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.9 และความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94	97.9	2	2.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94	97.9	2	2.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	94	97.9	2	2.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92	95.8	4	4.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	93	96.9	2	2.1	1	1.0
รวมเฉลี่ย	93	96.9	3	3.1	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เท่ากัน ร้อยละ 96.9 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93	96.9	3	3.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	93.8	5	5.2	1	1.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94	97.9	2	2.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	93	96.9	3	3.1	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	89	92.7	7	7.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	92	95.8	4	4.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เท่ากัน ร้อยละ 96.9 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93	96.9	3	3.1	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94	97.9	2	2.1	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	89	92.7	5	5.2	2	2.1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92	95.8	4	4.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	93	96.9	2	2.1	1	1.0
รวมเฉลี่ย	92	95.8	4	4.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม เท่ากัน ร้อยละ 96.9 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

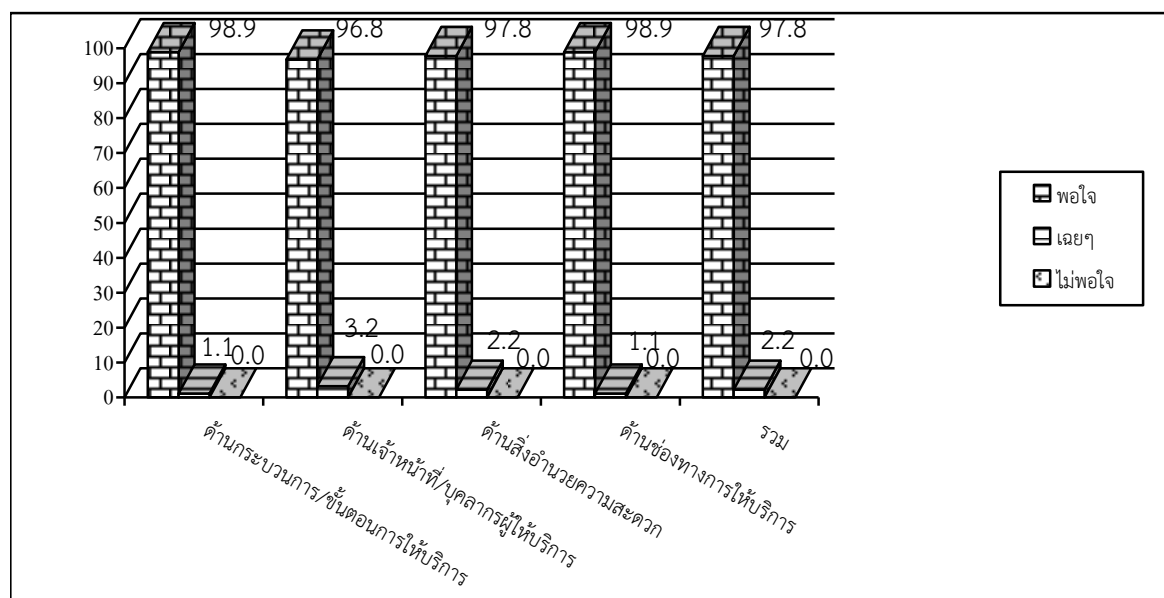
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	93	96.9	2	2.1	1	1.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	94	97.9	2	2.1	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	92	95.8	4	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	94	97.9	2	2.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	93	96.9	2	2.1	1	1.0
รวมเฉลี่ย	93	96.9	2	2.1	1	1.0

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	90	96.8	3	3.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	91	97.8	2	2.2	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ เท่ากัน ร้อยละ 98.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	91	97.8	1	1.1	1	1.1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	92	98.9	1	1.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	92	98.9	1	1.1	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เท่ากัน ร้อยละ 97.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	95.7	4	4.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91	97.8	2	2.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	91	97.8	2	2.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	94.6	4	4.3	1	1.1
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	91	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	90	96.8	3	3.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านรายได้และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ร้อยละ 97.8 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 96.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	91	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	91	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	91	97.8	1	1.1	1	1.1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	91	97.8	1	1.1	1	1.1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	90	96.8	3	3.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	90	96.8	3	3.2	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	91	97.8	1	1.1	1	1.1
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	92	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	91	97.8	2	2.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม เท่ากัน ร้อยละ 98.9 รายละเอียด ดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

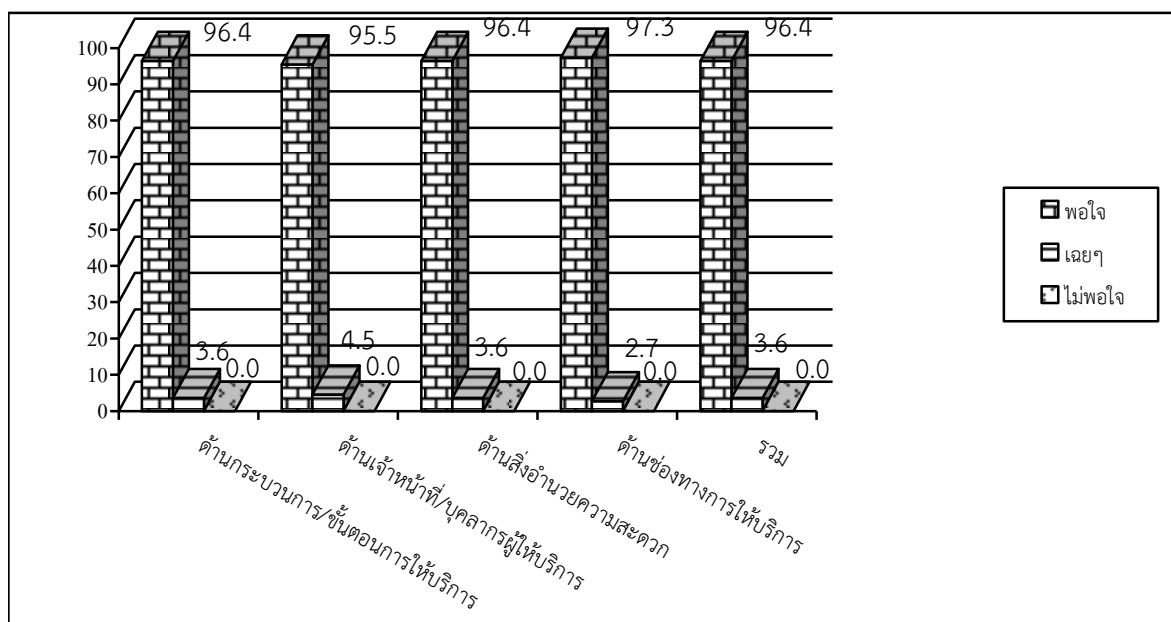
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	92	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	92	98.9	1	1.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	92	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	92	98.9	1	1.1	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ร้อยละ 96.4 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	108	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	107	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	109	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	96.4	4	3.6	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ เท่ากัน ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เท่ากัน ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	108	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	97.3	3	2.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	108	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	108	96.4	4	3.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	108	96.4	4	3.6	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	109	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	96.4	4	3.6	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	105	93.8	7	6.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	104	92.9	8	7.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	109	97.3	3	2.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	109	97.3	3	2.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	107	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	95.5	5	4.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากัน ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	103	92.0	8	7.1	1	0.9
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	104	92.9	8	7.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	109	97.3	3	2.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	109	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	106	94.6	4	3.6	2	1.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	110	98.2	2	1.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	110	98.2	2	1.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	109	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	96.4	4	3.6	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการและคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม เท่ากัน ร้อยละ 97.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	107	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	97.3	2	1.8	1	0.9
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	110	98.2	2	1.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	97.3	2	1.8	1	0.9
รวมเฉลี่ย	109	97.3	3	2.7	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

- 4.1 ไฟฟ้าเสีย หลอดตามถนนเสียทำให้ทางเดินมืด
- 4.2 อยากให้ปรับปรุงถนนให้ดี
- 4.3 การสร้างถนนยังไม่ครอบคลุมทุกซอย เช่น บ้านตูม
- 4.4 อยากให้พัฒนาเรื่องน้ำประปาและระบบน้ำประปา เพราะน้ำไม่สะอาดและมีสีเหลืองขุ่น

- 4.5 ลูกจ้างชั่วคราวจะเลขมิเตอร์น้ำประปาไม่ค่อยเรียบร้อย ไม่ถูกต้อง หรืออาจไม่ได้ออกมาจริง
- 4.6 บริเวณที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลคับแคบ
- 4.7 ยากได้ไฟฟ้าตามทางเดินจากหมู่ 1 ไปถึงวัดนารายณ์
- 4.8 เสริมสะพานข้ามคลอง เพราะชาวบ้านอาจจะต้องเรียเงินกันเพื่อมาทำกันเองแล้ว