



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง
อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา



บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.5 และเพศชาย ร้อยละ 40.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 60.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 60.2 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2

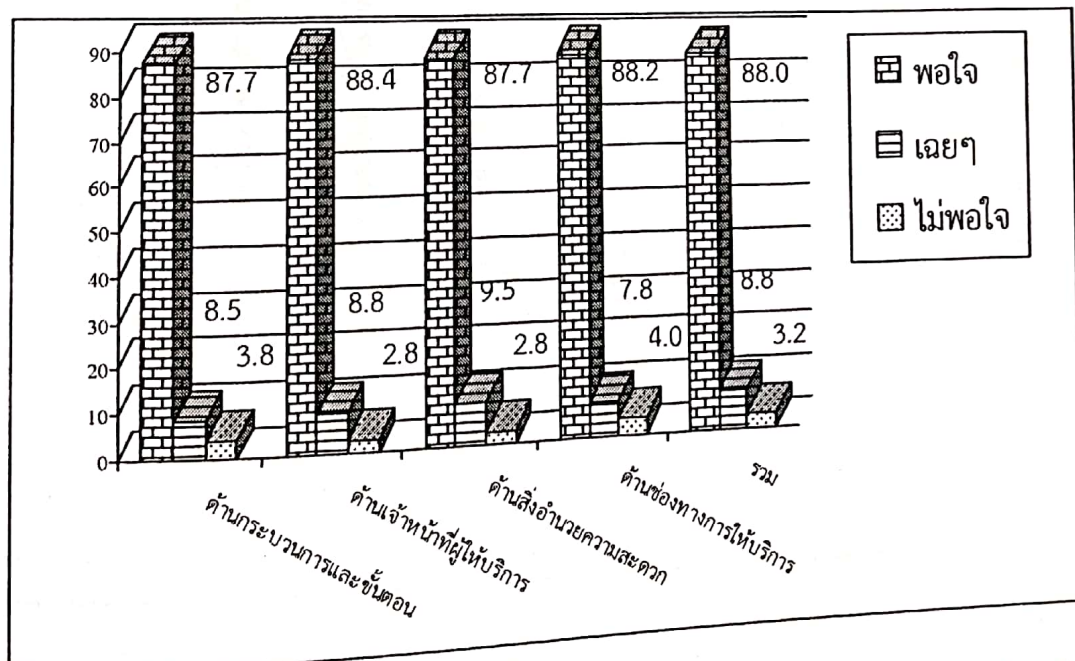
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)
เพศ	ชาย	162
	หญิง	238
อายุ	18-30 ปี	45
	31-45 ปี	97
	46-60 ปี	167
	61 ปีขึ้นไป	91
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	2
	ประถมศึกษา	241
	มัธยมศึกษา	129
	อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	26
	ปริญญาตรี	2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	8
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	36
	นักเรียน/นักศึกษา	23
	รับจ้างทั่วไป	46
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	31
	เกษตรกร	241
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	60
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	133
	งานด้านรายได้หรือภาษี	123
	งานด้านสาธารณสุข	84
รวม		400

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 88.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.4 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	351	87.7	34	8.5	15	3.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	354	88.4	35	8.8	11	2.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	351	87.7	38	9.5	11	2.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	353	88.2	31	7.8	16	4.0
รวมเฉลี่ย	352	88.0	35	8.8	13	3.2

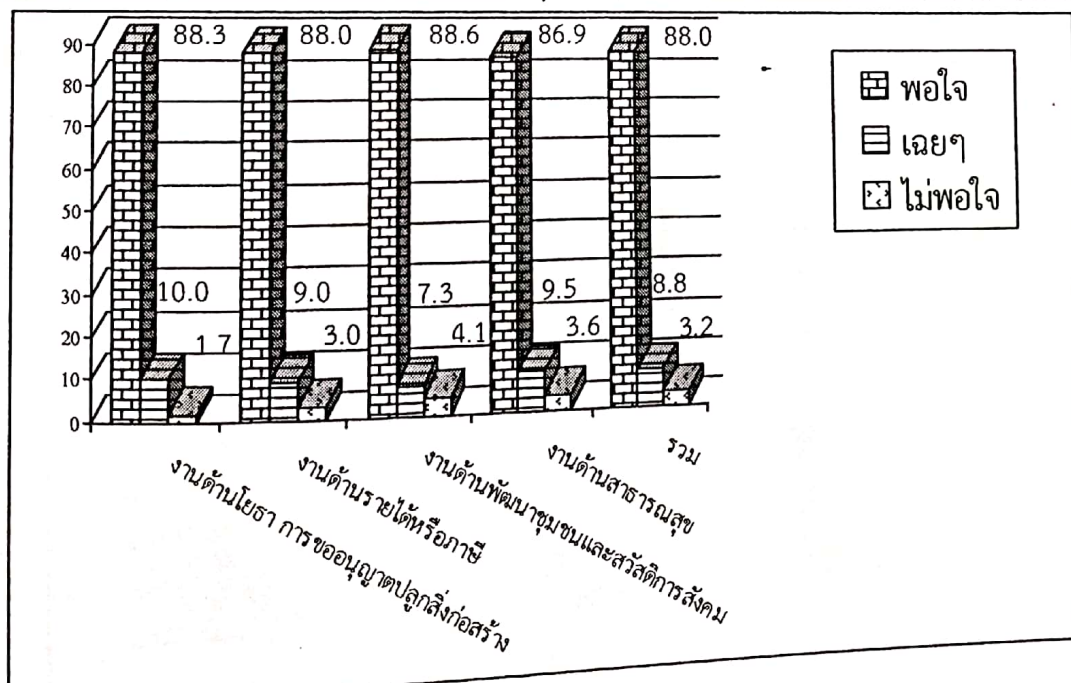


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 88.6 (8 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 88.3 (8 คะแนน) รองลงมาคือ หรือภาษี ร้อยละ 88.0 (8 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 86.9 (8 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	53	88.3	8	6	10.0	1	1.7
งานด้านรายได้หรือภาษี	117	88.0	8	12	9.0	4	3.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	109	88.6	8	9	7.3	5	4.1
งานด้านสาธารณสุข	73	86.9	8	8	9.5	3	3.6
รวม	352	88.0	8	35	8.8	13	3.2



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

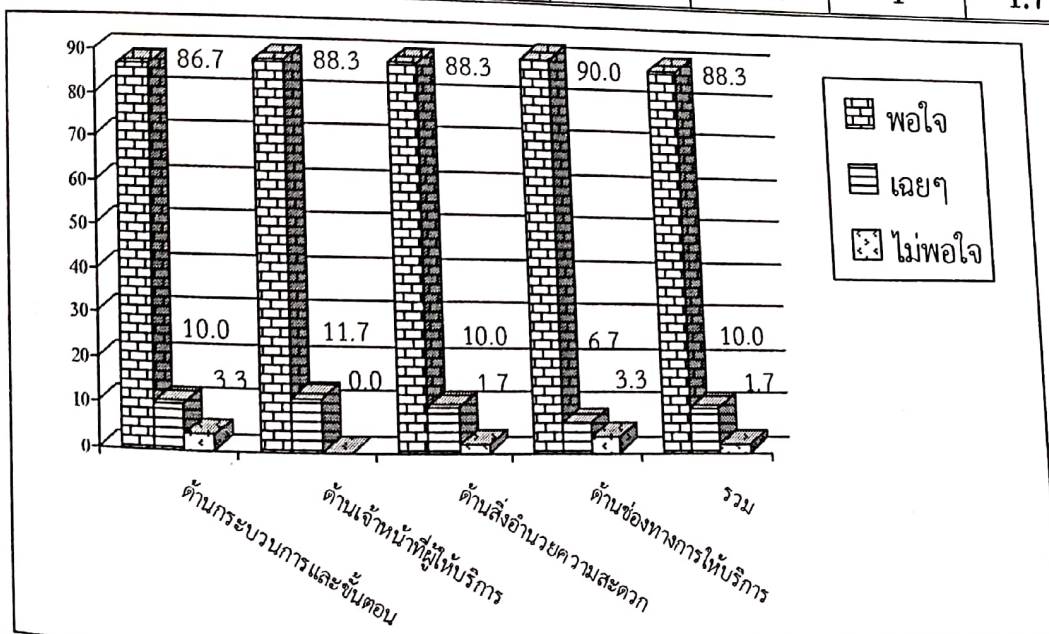
3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า

ตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 88.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 86.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	52	86.7	6	10.0	2	3.3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53	88.3	7	11.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53	88.3	6	10.0	1	1.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	54	90.0	4	6.7	2	3.3
รวมเฉลี่ย	53	88.3	6	10.0	1	1.7



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 88.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 85.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	51	85.0	5	8.3	4	6.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	53	88.3	6	10.0	1	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50	83.3	7	11.7	3	5.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	54	90.0	6	10.0	0	0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	51	85.0	6	10.0	3	5.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	53	88.3	7	11.7	0	0
รวมเฉลี่ย	52	86.7	6	10.0	2	3.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนาม
นาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ
91.7 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.0 และ
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 88.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลแก่งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53	88.3	6	10.0	1	1.7
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	55	91.7	5	8.3	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	54	90.0	5	8.3	1	1.7
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	52	86.7	8	13.3	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	52	86.7	8	13.3	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	50	83.3	9	15.0	1	1.7
รวมเฉลี่ย	53	88.3	7	11.7	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 90.0 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 88.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	50	83.3	7	11.7	3	5.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	53	88.3	6	10.0	1	1.7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	51	85.0	5	8.3	4	6.7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	55	91.7	5	8.3	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	54	90.0	6	10.0	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	53	88.3	6	10.0	1	1.7
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	52	86.7	8	13.3	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	54	90.0	6	10.0	0	0
รวมเฉลี่ย	53	88.3	6	10.0	1	1.7

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

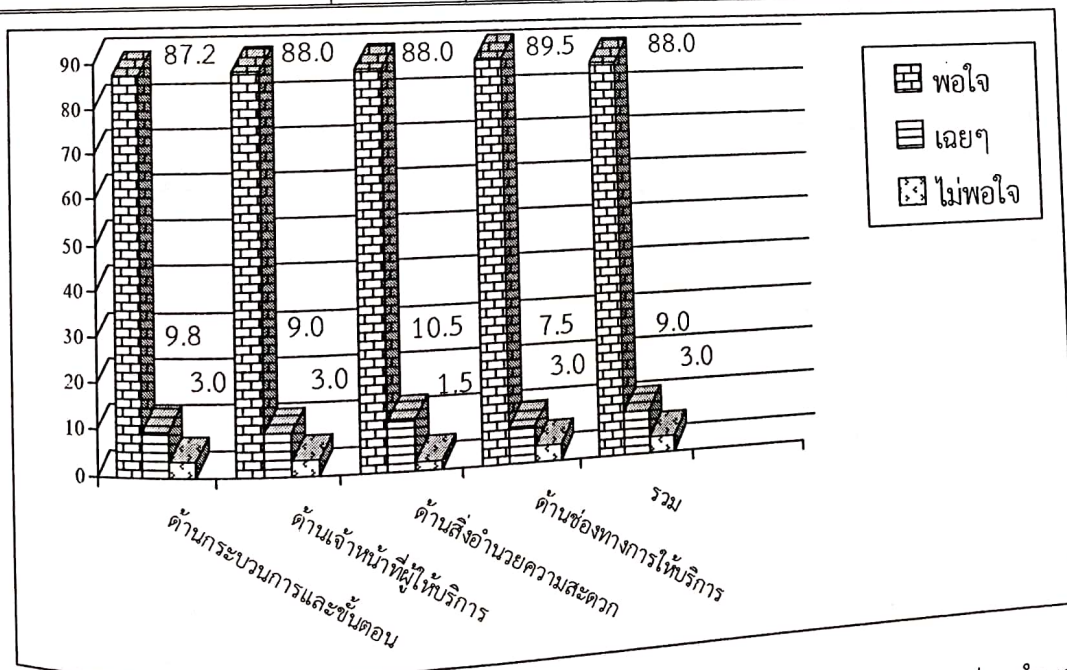
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	55	91.7	5	8.3	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	54	90.0	4	6.7	2	3.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	53	88.3	4	6.7	3	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	52	86.7	5	8.3	3	5.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	54	90.0	3	5.0	3	5.0
รวมเฉลี่ย	54	90.0	4	6.7	2	3.3

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 88.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.0 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 87.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	87.2	13	9.8	4	3.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	88.0	12	9.0	4	3.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	88.0	14	10.5	2	1.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	89.5	10	7.5	4	3.0
รวมเฉลี่ย	117	88.0	12	9.0	4	3.0



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 88.7 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 88.0 และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 87.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	115	86.5	14	10.5	4	3.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	88.0	10	7.5	6	4.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	88.7	11	8.3	4	3.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	117	88.0	12	9.0	4	3.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	116	87.2	15	11.3	2	1.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	114	85.7	14	10.5	5	3.8
รวมเฉลี่ย	116	87.2	13	9.8	4	3.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 88.7 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 88.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	88.7	10	7.5	5	3.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	90.2	11	8.3	2	1.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	86.5	14	10.5	4	3.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	117	88.0	12	9.0	4	3.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	116	87.2	13	9.8	4	3.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	114	85.7	14	10.5	5	3.8
รวมเฉลี่ย	117	88.0	12	9.0	4	3.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้าย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 88.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 88.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	118	88.7	13	9.8	2	1.5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	120	90.2	11	8.3	2	1.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	86.5	18	13.5	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	88.0	14	10.5	2	1.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	87.2	13	9.8	4	3.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	114	85.7	17	12.8	2	1.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	88.7	13	9.8	2	1.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	120	90.2	11	8.3	2	1.5
รวมเฉลี่ย	117	88.0	14	10.5	2	1.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 88.7 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	119	89.5	10	7.5	4	3.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	88.7	8	6.0	7	5.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	119	89.5	12	9.0	2	1.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	88.0	12	9.0	4	3.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	120	90.2	9	6.8	4	3.0
รวมเฉลี่ย	119	89.5	10	7.5	4	3.0

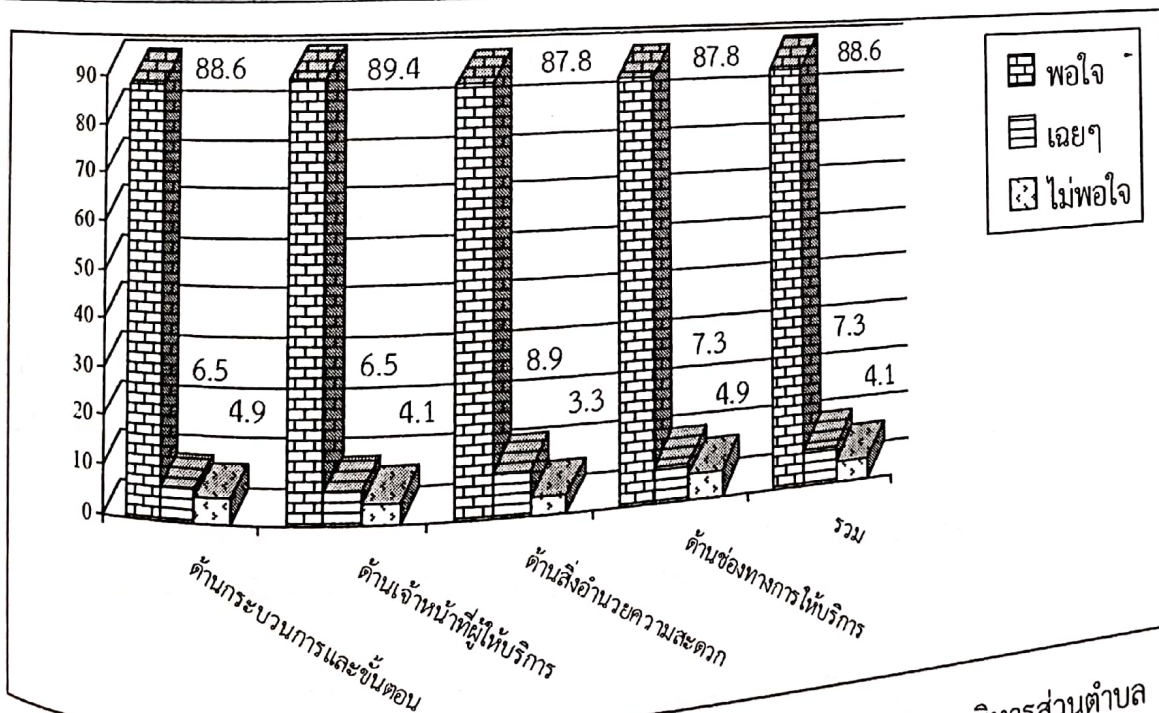
3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 88.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.6 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง ที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	109	88.6	8	6.5	6	4.9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	89.4	8	6.5	5	4.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108	87.8	11	8.9	4	3.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	87.8	9	7.3	6	4.9
รวมเฉลี่ย	109	88.6	9	7.3	5	4.1



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

นาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านการบริหารส่วนตำบลแก้งสนาม
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 93.5 รองลงมา
คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 89.4 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำ
ขั้นตอน ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	115	93.5	5	4.1	3	2.4
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	110	89.4	8	6.5	5	4.1
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	109	88.6	8	6.5	6	4.9
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	105	85.4	9	7.3	9	7.3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	108	87.8	8	6.5	7	5.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	106	86.2	11	8.9	6	4.9
รวมเฉลี่ย	109	88.6	8	6.5	6	4.9

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 89.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	91.1	8	6.5	3	2.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	93.5	7	5.7	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	108	87.8	9	7.3	6	4.9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	109	88.6	8	6.5	6	4.9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	107	87.0	11	8.9	5	4.1
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	110	89.4	7	5.7	6	4.9
รวมเฉลี่ย	110	89.4	8	6.5	5	4.1

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 89.4 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	109	88.6	9	7.3	5	4.1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	107	87.0	13	10.6	3	2.4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	110	89.4	8	6.5	5	4.1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	106	86.2	15	12.2	2	1.6
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	111	90.2	8	6.5	4	3.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	108	87.8	11	8.9	4	3.3
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	108	87.8	13	10.6	2	1.6
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	107	87.0	11	8.9	5	4.1
รวมเฉลี่ย	108	87.8	11	8.9	4	3.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 89.4 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

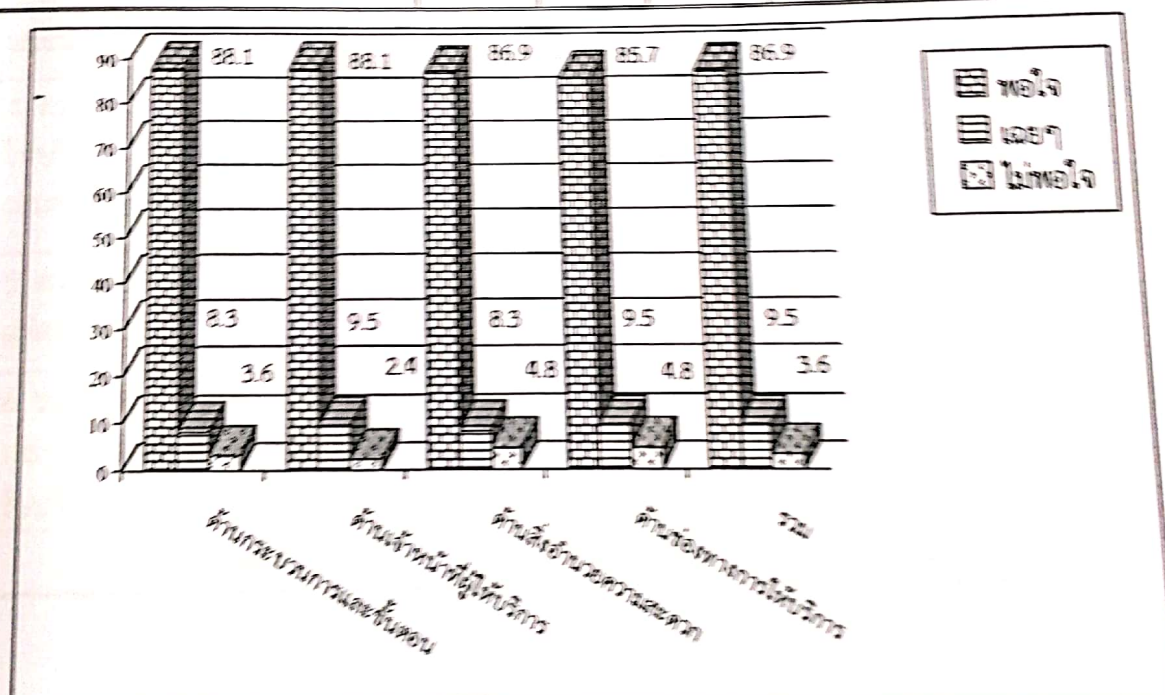
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	89.4	9	7.3	4	3.3
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	111	90.2	7	5.7	5	4.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	108	87.8	11	8.9	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	106	86.2	9	7.3	8	6.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	87.0	8	6.5	8	6.5
รวมเฉลี่ย	108	87.8	9	7.3	6	4.9

3.4 งานด้านสาธารณสุขุ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการระดับชั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.1 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจระดับที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุขุ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสร้างเสริมความเข้มแข็งภายในชุมชนและท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	88.1	7	8.3	3	3.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	88.1	8	9.5	2	2.4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73	86.9	7	8.3	4	4.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	85.7	8	9.5	4	4.8
รวมเฉลี่ย	73	86.9	8	9.5	3	3.6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุขุ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 89.3 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ ร้อยละ 88.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	75	89.3	6	7.1	3	3.6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	91.7	7	8.3	0	0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	86.9	8	9.5	3	3.6
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	74	88.1	7	8.3	3	3.6
5. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	75	89.3	7	8.3	2	2.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	83.3	9	10.7	5	6.0
รวมเฉลี่ย	74	88.1	7	8.3	3	3.6

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 89.3 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 88.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	91.7	6	7.1	1	1.2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	89.3	7	8.3	2	2.4
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	73	86.9	9	10.7	2	2.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	74	88.1	10	11.9	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	72	85.7	8	9.5	4	4.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	89.3	8	9.5	1	1.2
รวมเฉลี่ย	74	88.1	8	9.5	2	2.4

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนาม

นาง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 88.1 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 86.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	74	88.1	6	7.1	4	4.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	72	85.7	8	9.5	4	4.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	83.3	9	10.7	5	6.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	86.9	5	6.0	6	7.1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	89.3	9	10.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	74	88.1	7	8.3	3	3.6
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	73	86.9	6	7.1	5	6.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	72	85.7	8	9.5	4	4.8
รวมเฉลี่ย	73	86.9	7	8.3	4	4.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	70	83.3	9	10.7	5	6.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	72	85.7	10	11.9	2	2.4
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	73	86.9	6	7.1	5	6.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	71	84.5	8	9.5	5	6.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	72	85.7	9	10.7	3	3.6
รวมเฉลี่ย	72	85.7	8	9.5	4	4.8

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานในภาพรวมดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความสับสนในบางขั้นตอนเสนอให้ทำรายการเกี่ยวกับการขออนุญาตให้ชัดเจนมากขึ้น

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- การรับทราบช่วงระยะเวลาในการจ่ายภาษีไม่ทั่วถึง เสนอให้ อบต. ทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ส่วนป้ายที่ติดนั้นตัวอักษรเล็กเกินไปเสนอให้ใหญ่กว่านี้

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- เสนอให้อบต. จัดหาพื้นที่ตลาดชุมชนเพื่อให้ชาวบ้านได้มาขายสินค้าเพื่อให้มีรายได้
- อยากให้อบต. ส่งเสริมเกี่ยวกับแนวทางการสร้างรายได้เสริมในด้านอาชีพต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4. งานด้านสาธารณสุข

- อบต. ควรจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขให้เพิ่มมากขึ้นและต่อเนื่องไม่เพียงแต่การอบรมทั่ว ๆ ไป

5. ด้านอื่นๆ

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของอบต. อย่างให้มีต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะบางหมู่บ้านไม่รับทราบข้อมูล

- ไฟถนนเมื่อมีการชำรุดอยากให้รีบมีการแก้ไข บางเสาชำรุดแล้วรอเวลาแก้ไขนาน

- ถนนในหมู่บ้านบางหมู่บ้าน มีหลุมขนาดใหญ่เสนอให้อบต. ตรวจสอบและซ่อมแซมเพื่อความสะดวกของประชาชนในการเดินทาง