บทที่ 4
ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวม

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องเมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 และเพศชาย ร้อยละ 36.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 21.0 จบการศึกษาระดับประถมมากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 38.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.5 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

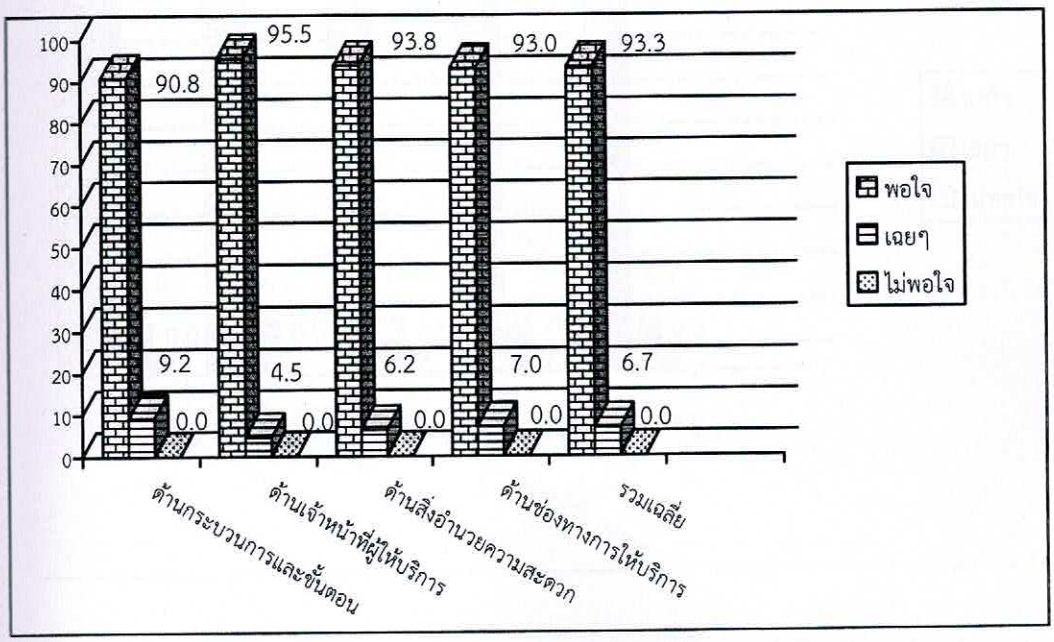
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	146	36.5
	หญิง	254	63.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	15	3.7
	18-30 ปี	60	15.0
	31-45 ปี	84	21.0
	46-60 ปี	158	39.5
	61 ปีขึ้นไป	83	20.8
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
	ประถมศึกษา	173	43.3
	มัธยมศึกษา	152	38.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	50	12.5
	ปริญญาตรี	25	6.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	10.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	38	9.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	32	8.0
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	52	13.0
	นักเรียน/นักศึกษา	10	2.5
	รับจ้างทั่วไป	95	23.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	1.5
	เกษตรกร/ประมง	126	31.5
	ว่างงาน	0	0.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	90	22.5
	งานด้านการศึกษา	110	27.5
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	90	22.5
	งานด้านสาธารณสุข	110	27.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องคิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.8 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	363	90.8	37	9.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	382	95.5	18	4.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	375	93.8	25	6.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	372	93.0	28	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**373**	**93.3**	**27**	**6.7**	**0**	**0.0**

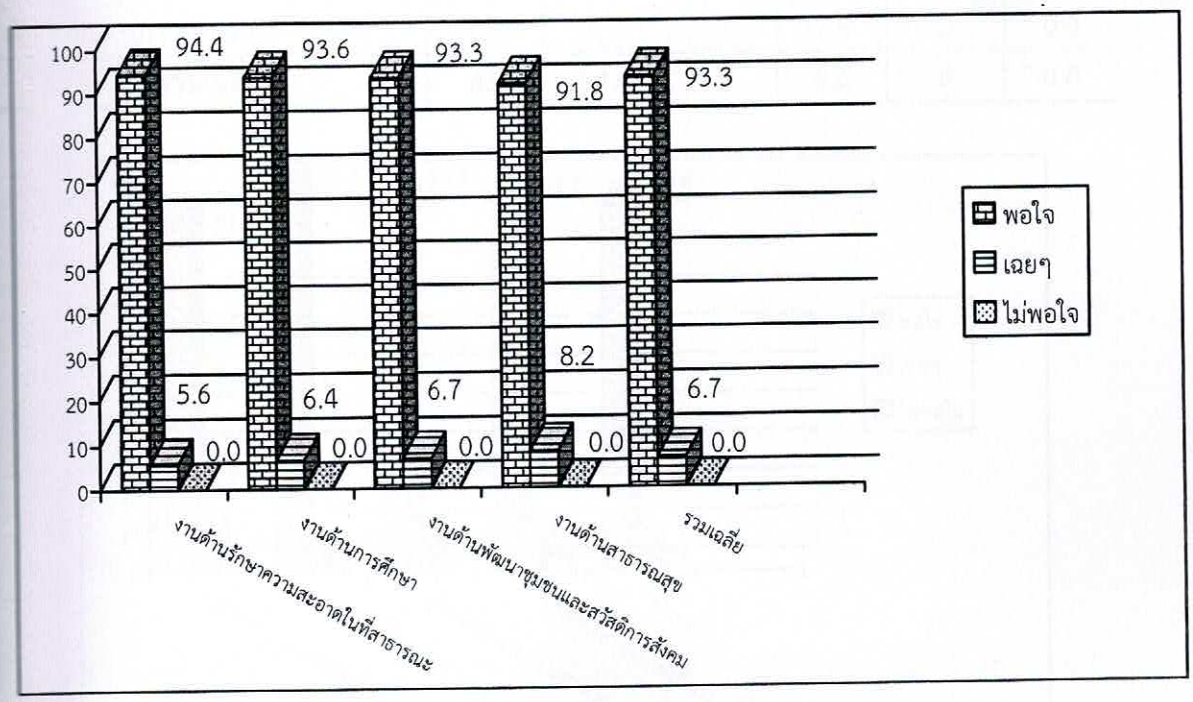


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคืองานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	85	94.4	9	5	5.6	0	0.0
งานด้านการศึกษา	103	93.6	9	7	6.4	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	84	93.3	9	6	6.7	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	101	91.8	9	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**373**	**93.3**	**9**	**27**	**6.7**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

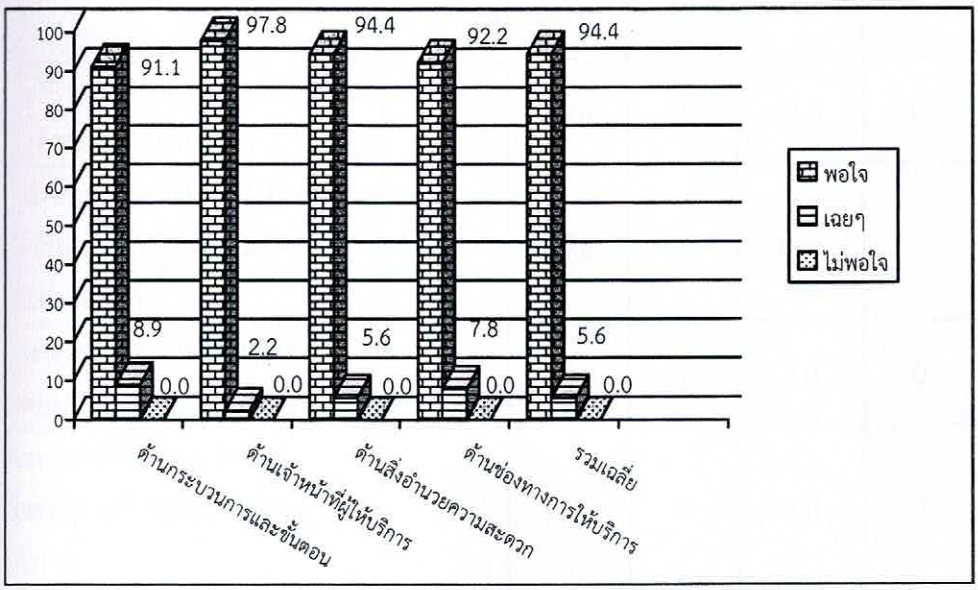
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**85**	**94.4**	**5**	**5.6**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 88.9 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 88.9 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	85.6	13	14.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**82**	**91.1**	**8**	**8.9**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. สภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	82	91.1	8	8.9	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**85**	**94.4**	**5**	**5.6**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการ

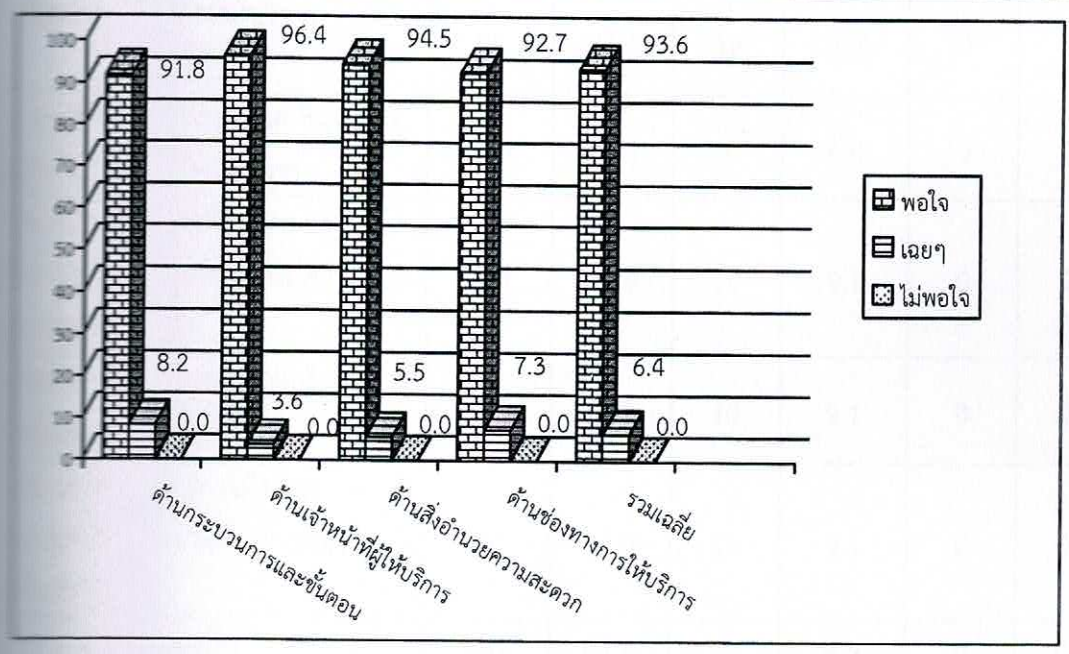
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**83**	**92.2**	**7**	**7.8**	**0**	**0.0**

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	101	91.8	9	8.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	104	94.5	6	5.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**103**	**93.6**	**7**	**6.4**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 90.9 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.9 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 90.9 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	100	90.9	10	9.1	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**101**	**91.8**	**9**	**8.2**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาด้านแยกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 96.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**106**	**96.4**	**4**	**3.6**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.5 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.5 รายละเอียด ดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	102	92.7	8	7.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	104	94.5	6	5.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100	90.9	10	9.1	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**104**	**94.5**	**6**	**5.5**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการ

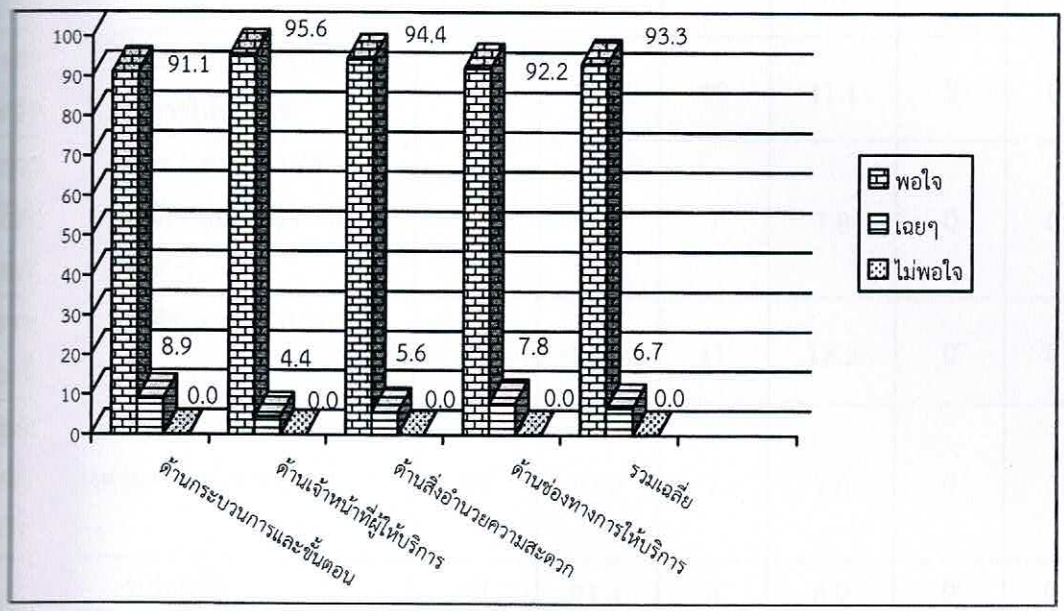
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**102**	**92.7**	**8**	**7.3**	**0**	**0.0**

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**84**	**93.3**	**6**	**6.7**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 92.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและขั้นตอน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**82**	**91.1**	**8**	**8.9**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**86**	**95.6**	**4**	**4.4**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	84	93.3	6	6.7	0	0.0
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**85**	**94.4**	**5**	**5.6**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.3 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการ

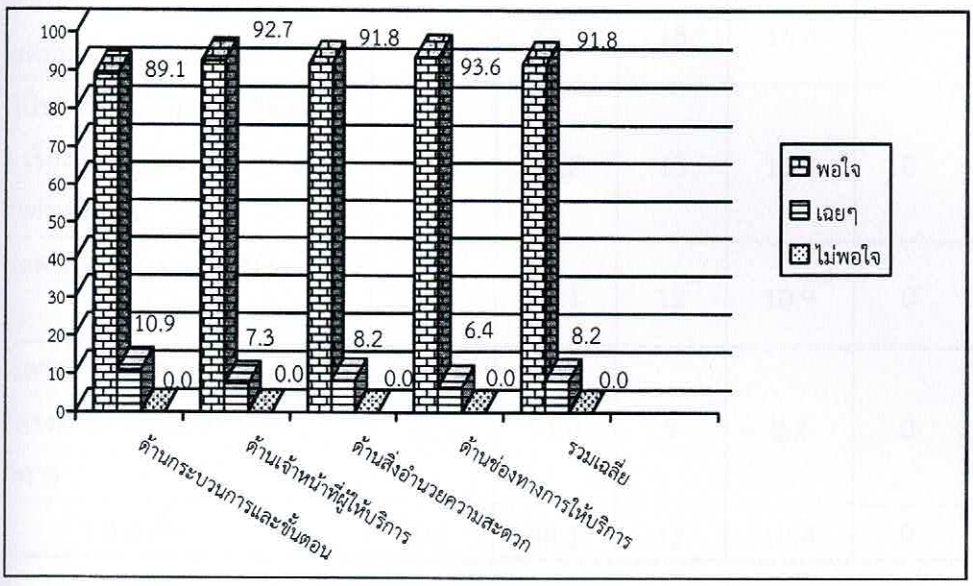
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**83**	**92.2**	**7**	**7.8**	**0**	**0.0**

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 89.1 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข พัฒนาสตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	98	89.1	12	10.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	101	91.8	9	8.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**101**	**91.8**	**9**	**8.2**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 89.1 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 89.1 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	101	91.8	9	8.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92	83.6	18	16.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	97	88.2	13	11.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98	89.1	12	10.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**98**	**89.1**	**12**	**10.9**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.6 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**102**	**92.7**	**8**	**7.3**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	101	91.8	9	8.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	98	89.1	12	10.9	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	99	90.0	11	10.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	98	89.1	12	10.9	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	100	90.9	10	9.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**101**	**91.8**	**9**	**8.2**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**103**	**93.6**	**7**	**6.4**	**0**	**0.0**

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องแบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 สิงหาคม 2561 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้านและรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 และเพศชาย ร้อยละ 36.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 21.0 จบการศึกษาระดับประถมมากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 38.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.5 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องคิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.8

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกตามงาน

3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1

3.1.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 88.9 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 88.9

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.6

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.2

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 90.9 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.9 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 90.9

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.4

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.5 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.6

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 92.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.3 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 89.1

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 89.1 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 89.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.6 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 93.6

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 93.6

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.6

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ดังนี้

4.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้สร้างมาตรการความร่วมมือกับประชาชนในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่สาธารณะอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม

4.2 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไว้สำหรับบำรุงการศึกษาเพื่อที่จะได้ไว้ใช้จ่ายในการซ่อมแซมอาคาร ตกแต่งอาคาร หรือพัฒนาเป็นอาคารแห่งใหม่เพื่อการศึกษาให้กับประชาชนในทุกช่วงอายุ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดฝึกอบรมเรื่องการจัดอาชีพเสริมเพื่อที่ประชาชนจะได้ใช้ระยะเวลาว่างจากอาชีพหลักมาสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว รวมถึงการหาตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับประชาชนในพื้นที่

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินมาตรการเพื่อบรรเทาด้านสาธารณสุขในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้คนในพื้นที่โดยเฉพาะเด็กปราศจากโรคต่าง ๆ เช่น โรคมือเท้าปาก โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ หรือโรคอีสุกอีใส เป็นต้น