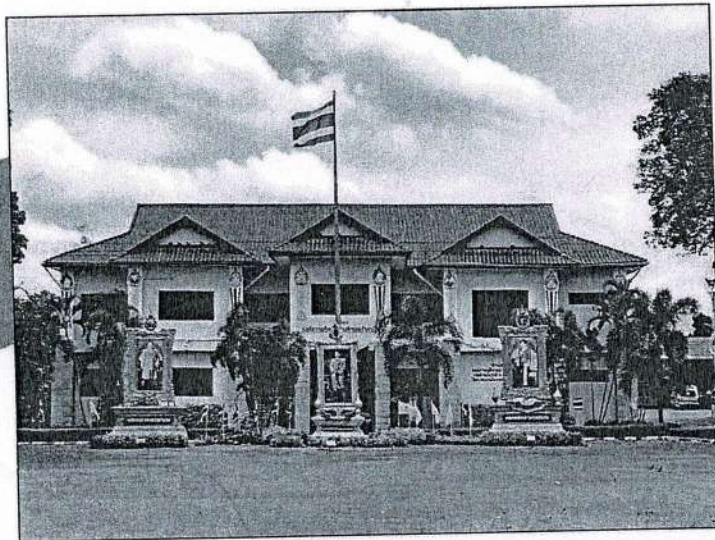




รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

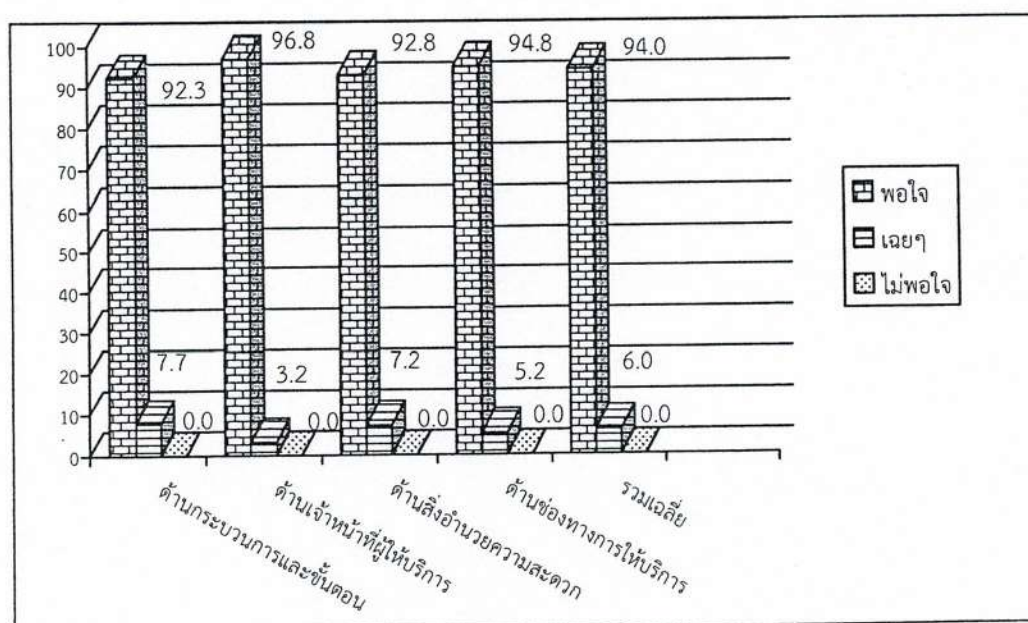
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	170	42.5
	หญิง	230	57.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.0
	18-30 ปี	40	10.0
	31-45 ปี	148	37.0
	46-60 ปี	73	18.2
	61 ปีขึ้นไป	131	32.8
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	29	7.2
	ประถมศึกษา	180	45.0
	มัธยมศึกษา	128	32.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	37	9.3
	ปริญญาตรี	26	6.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	47	11.7
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	20	5.0
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	50	12.5
	นักเรียน/นักศึกษา	4	1.0
	รับจ้างทั่วไป	90	22.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	34	8.5
	เกษตรกร/ประมง	128	32.0
	ว่างงาน	27	6.8
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	90	22.5
	งานด้านทะเบียน	90	22.5
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	110	27.5
	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	110	27.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	369	92.3	31	7.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	387	96.8	13	3.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	371	92.8	29	7.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	379	94.8	21	5.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	376	94.0	24	6.0	0	0.0

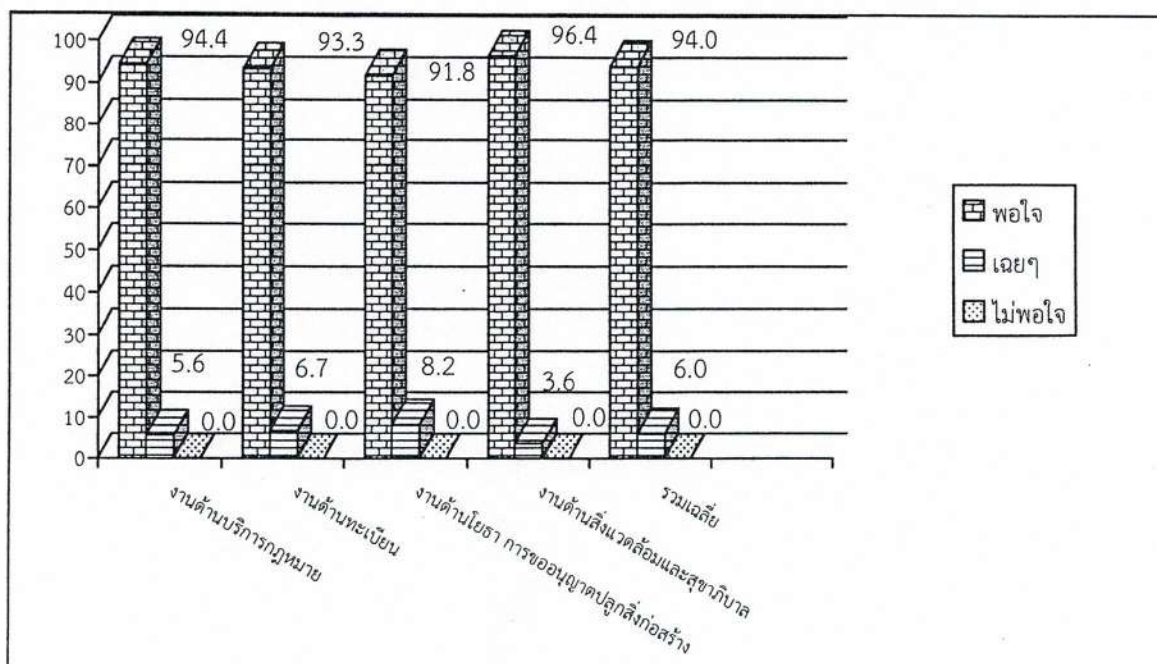


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) งานด้านทะเบียน ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	85	94.4	9	5	5.6	0	0.0
งานด้านทะเบียน	84	93.3	9	6	6.7	0	0.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	101	91.8	9	9	8.2	0	0.0
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	106	96.4	10	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	376	94.0	9	24	6.0	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

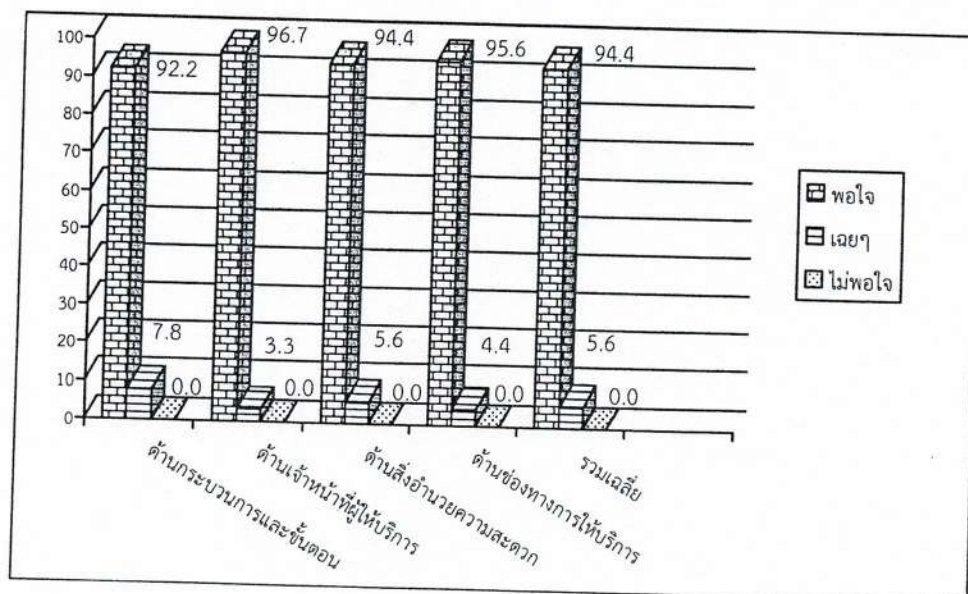
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหาร ส่วนตำบลปากช่อง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

งานด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	83	92.2	7	7.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	81	90.0	9	10.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 96.7 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ #		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83	92.2	7	7.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

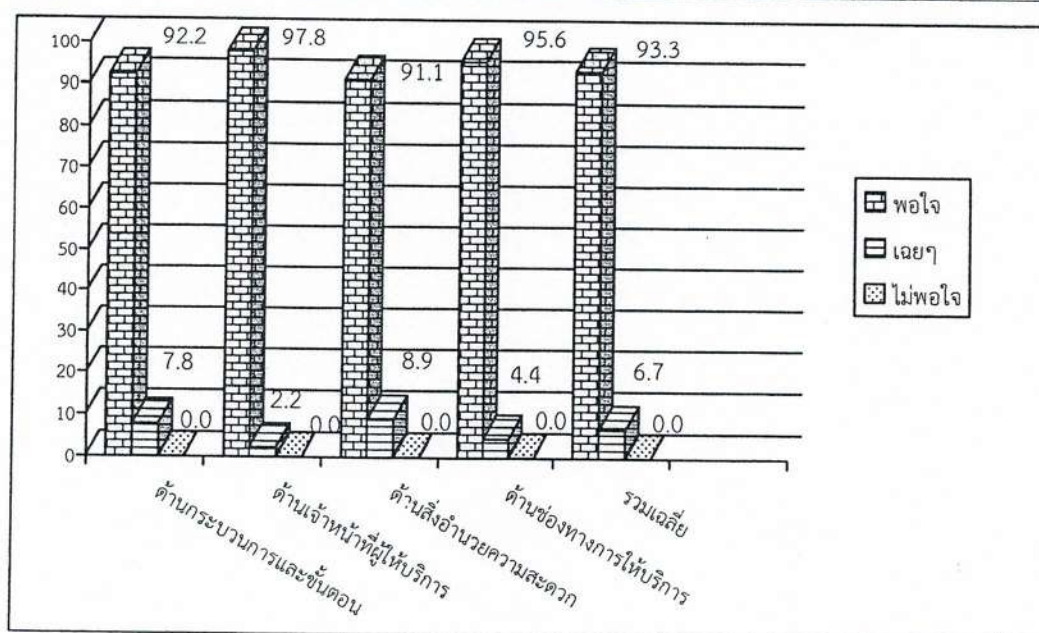
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3.2 งานด้านทะเบียน

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านทะเบียนโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องงานด้านทะเบียน

3.2.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.1 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.1 ดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	81	90.0	9	10.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	80	88.9	10	11.1	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	80	88.9	10	11.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

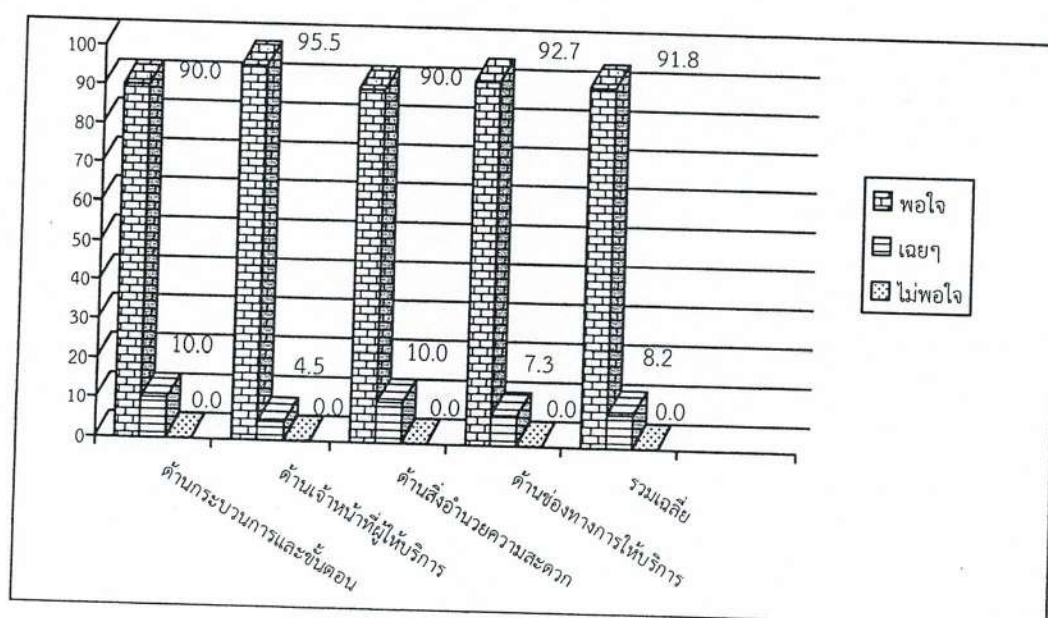
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	99	90.0	11	10.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	99	90.0	11	10.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	91.8	9	8.2	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 91.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 89.1 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	102	92.7	8	7.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95	86.4	15	13.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	94	85.5	16	14.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	99	90.0	11	10.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	103	93.6	7	6.4	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	98	89.1	12	10.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96	87.3	14	12.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	95	86.4	15	13.6	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	94	85.5	16	14.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95	86.4	15	13.6	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	99	90.0	11	10.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

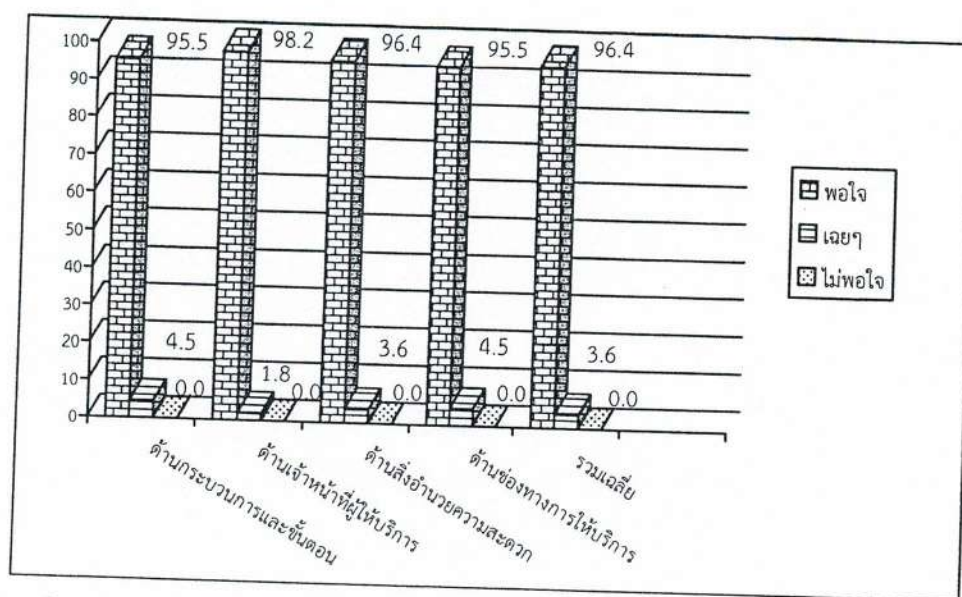
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	96	87.3	14	12.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	102	92.7	8	7.3	0	0.0

3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	103	93.6	7	6.4	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.5 และ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	105	95.5	5	4.5	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	103	93.6	7	6.4	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 17-19 กันยายน 2562 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) งานด้านทะเบียน ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกตามงาน

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหาร ส่วนตำบลปากช่องพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 96.7 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

3.2 งานด้านทะเบียน

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านทะเบียนโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1

3.2.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.1 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.1

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0

3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 91.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 89.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.6

3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5

3.4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จําแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5

4. ข้อเสนอแนะ

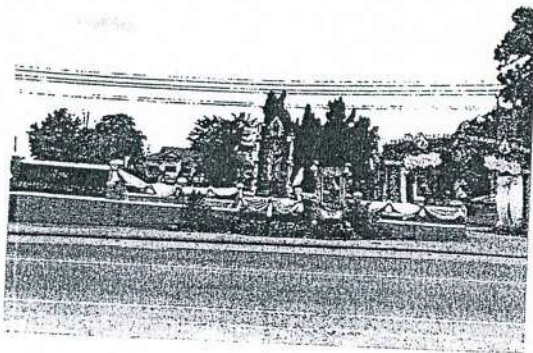
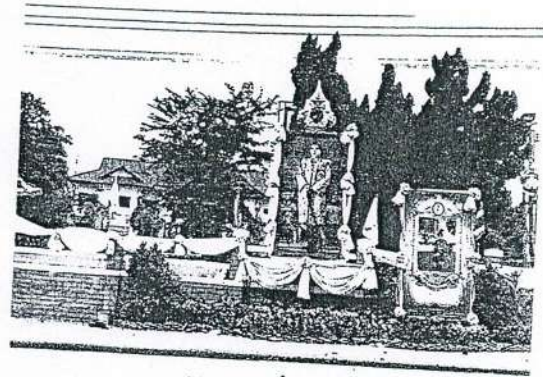
ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านกฎหมายเพื่อให้ประชาชนมีองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งหน่วยงานอาจจัดทำเสียงตามสายให้ความรู้กับประชาชนในทุกวัน

4.2 งานด้านทะเบียน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเข้าใจว่างานด้านทะเบียนมีการกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างไร รวมถึงประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานได้ในลักษณะใดบ้าง

4.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณเพื่อมาซ่อมแซม บำรุง และรักษากนนสาธารณะให้อยู่ในสภาพคงเดิมอยู่เสมอ รวมทั้งต้องการให้หน่วยงานสร้างเลนสำหรับการขี่จักรยานในพื้นที่ด้วย

4.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงาน มีมาตรการในการสร้างชุมชนในพื้นที่ให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และเป็นสังคมน่าอยู่ ไม่มีมลภาวะที่เป็นพิษทั้งทางด้านดิน น้ำ และอากาศ



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต้องการบริหารส่วนตำบลปากช่องเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ
 1. ☐ ชาย
 2. ☐ หญิง
2. อายุ
 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี
 2. ☐ 18-30 ปี
 3. ☐ 31-45 ปี
 4. ☐ 46-60 ปี
 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน
 2. ☐ ประถมศึกษา
 3. ☐ มัธยมศึกษา
 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ☐ ปริญญาตรี
 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 3. ☐ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา
 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
 9. ☐ ว่างาน
 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ
 1. ☐ งานด้านบริการกฎหมาย
 2. ☐ งานด้านทะเบียน
 3. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 4. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 	ค่อนข้างพอใจ 	เฉย ๆ 	ไม่ค่อยพอใจ 	ไม่พอใจ 
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

&&&&&