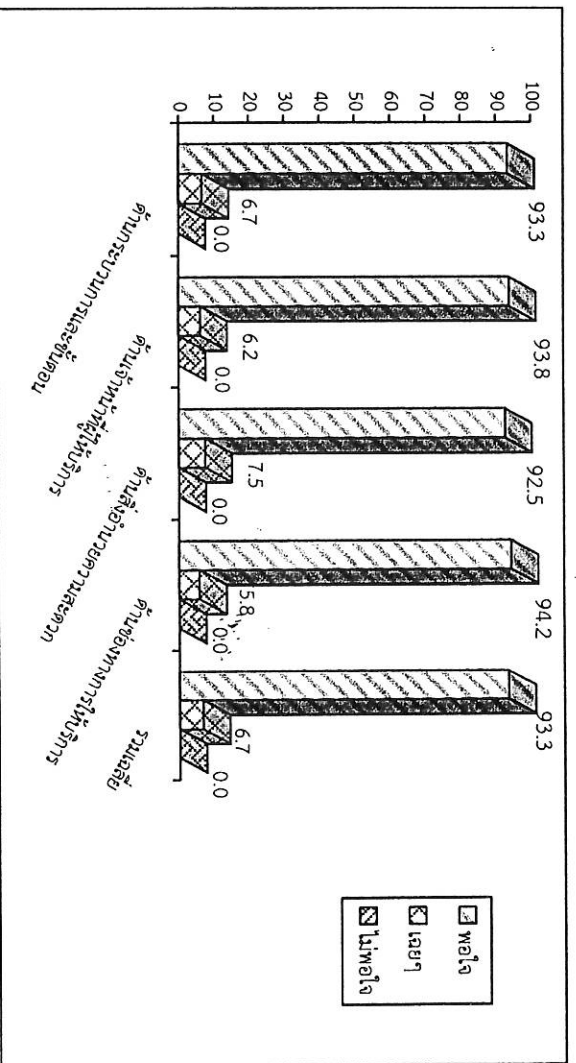


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



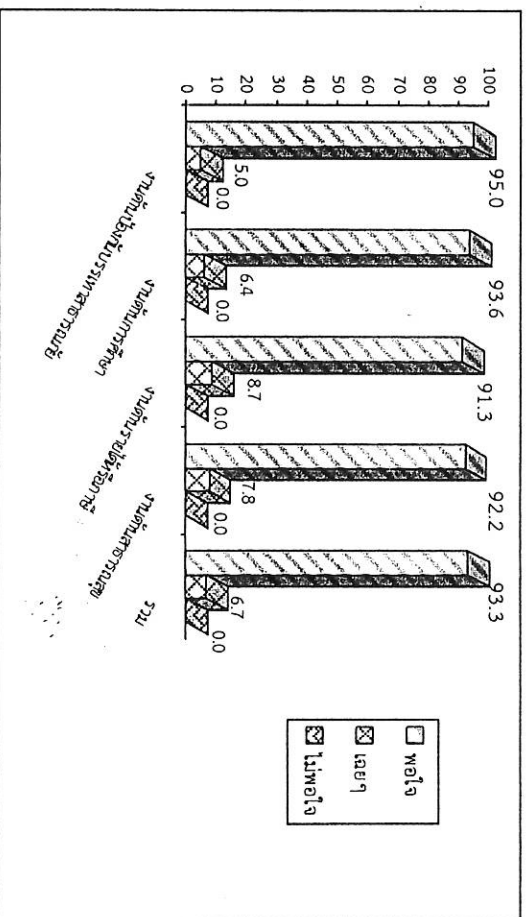
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 ตามลำดับรายละเอียดตั้งแต่แผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดตั้งแต่แผนภูมิ 2

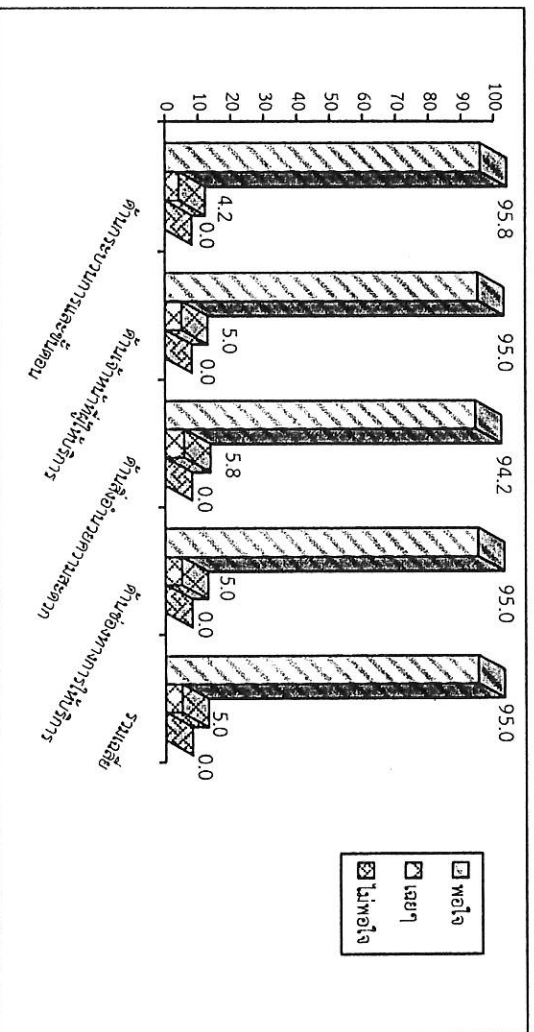


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตก
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

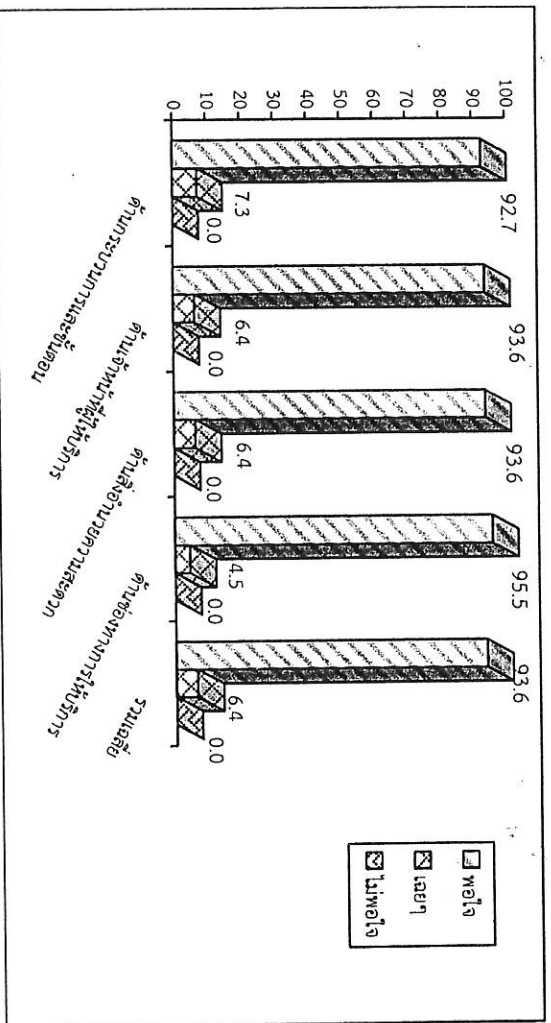
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตก งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็น
ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด
คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.2
ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตก
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2. งานด้านการศึกษา

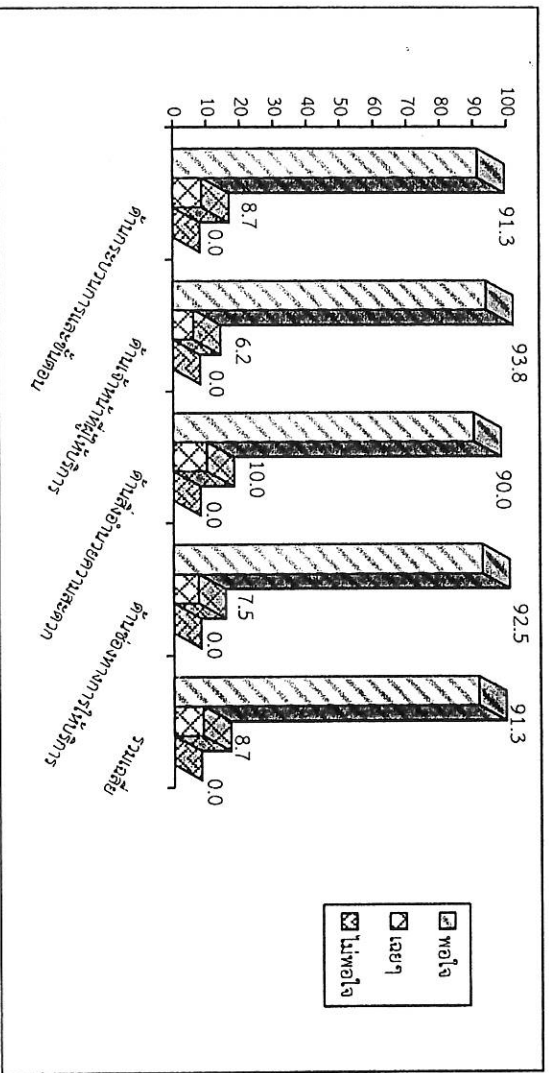
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
งานด้านการศึกษา

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

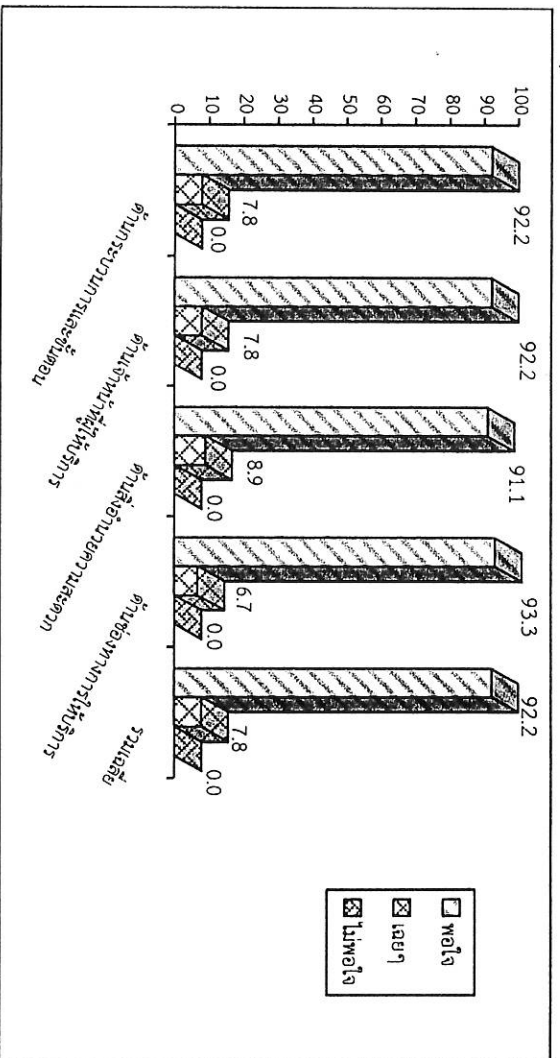
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด

งานด้านสาธารณสุข

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการส่วนตำบลหินตาด เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน เนื่องจากถนนบางเส้นทางยังเป็นถนนดินและลูกรัง ทำให้ในช่วงฤดูร้อนจะเกิดฝุ่นเป็นจำนวนมากจากการสัญจรไป-มาของรถชนิดต่าง ๆ และในช่วงฤดูฝน ถนนที่เป็นดินลูกรังจะเกิดเป็นร่องรอยล้อรถที่สัญจรไป-มา ทำให้พื้นผิวถนนไม่เรียบ ขรุขระ ชำรุดเสียหาย ซึ่งส่งผลให้การสัญจรไปมาของประชาชนเกิดความไม่สะดวกสบาย และอาจเกิดอันตรายได้ รวมไปถึงการติดตั้งไฟส่องสว่างถนนให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกเส้นทาง

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 หนองคาย อำเภอหัวฝายแกลง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจ
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคาย อำเภอหัวฝายแกลง จังหวัด
 นครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การ
 บริหารส่วนตำบลหนองคาย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา
 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 ตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 381 คน เพื่อให้การประเมินมีความ
 สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสถิติของงานที่ขอรับบริการ
 จำนวน 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ
 และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้
 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลหนองคาย ระหว่างวันที่ 1-2 สิงหาคม พ.ศ. 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์
 หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 หนองคาย โดยวิเคราะห์ภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี
 คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด
 ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ
 มากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ
2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษีย้อยละ 91.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 - 1.1 พิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้มากที่สุดคือ การขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ
 - 1.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน
 - 1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ
 - 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมี

ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

1.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาปริมาณเจ้าหน้าที่ 2 ข้อคือ ความทันสมัยของช่องทาง การให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

2. งานด้านการศึกษา

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาปริมาณเจ้าหน้าที่ 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 94.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

2.2.2 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทินตาด งานด้านการศึกษา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ
96.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ
94.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
ร้อยละ 93.6 ตามลำดับ

2.2.3 ตำแหน่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทินตาด งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ
ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้างสรรพสินค้า ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง
คอยรับบริการ ร้อยละ 96.4 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ
ใช้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

2.2.4 ตำแหน่งช่องทางให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทินตาด งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางทางการให้บริการ พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/
โทรสาร หน่วยงานเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ
มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ
ของช่องทางทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.3
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการ
ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน
ร้อยละ 91.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความ

พึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรทัศน์ สุธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

3.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของ ช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

4. งานด้านสาธารณสุข

4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 ตามลำดับ

4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เทศบาลตำบลเมืองชุมพวงและการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ
พึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7
รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
แต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เทศบาลตำบลเมืองชุมพวง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 95.6
รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ซักถามข้อสงสัย
ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 94.4 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ
ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เทศบาลตำบลเมืองชุมพวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

4.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เทศบาลตำบลเมืองชุมพวง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ
ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ ช่องทางการ
ให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่
บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารส่วนตำบลหินตาดเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน เนื่องจากถนนบางเส้นทางยังเป็นถนนดินลูกรัง ทำให้ในช่วงฤดูร้อนจะเกิดฝุ่นเป็นจำนวนมากจากการสัญจรไป-มาของรถชนิดต่าง ๆ และในช่วงฤดูฝนถนนที่เป็นดินลูกรังจะเกิดเป็นร่องรอยล้อรถที่สัญจรไป-มา ทำให้พื้นผิวถนนไม่เรียบ ขรุขระ ซ้ำรถเสียหาย ซึ่งส่งผลให้การสัญจรไปมาของประชาชนเกิดความไม่สะดวกสบาย และอาจเกิดอันตรายได้ รวมไปถึงการติดตั้งไฟส่องสว่างถนนให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกเส้นทาง