



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช  
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยสุ่มมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ระหว่างวันที่ 10-11 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช จากงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.3 และ เพศชาย ร้อยละ 44.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช คิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ร้อยละ 91.7 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 90.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช จำแนกตามงานที่ให้บริการ

### 3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช คิดเป็นร้อยละ 91.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริตใน

การปฏิบัติหน้าที่มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน  
ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ  
คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อป้าย ข้อความบอก  
จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา  
คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.4 และความเพียงพอของ  
อุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น  
ร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ  
มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน  
ออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการ  
ให้บริการ ร้อยละ 94.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

## 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สะแกราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสะแกราช คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ  
คิดเป็นร้อยละ 90.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน  
คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสะแกราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.2 เมื่อพิจารณา  
จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน  
มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความ  
ต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.5 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับ  
ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 94.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของ หน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.4 และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของ ช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.4 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

## 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

### 3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของ

ขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.0 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

### 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 93.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสะแกราช ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ควรมอบรางวัลให้กับครัวเรือนที่มีการคัดแยกขยะ เพื่อให้เป็นต้นแบบให้กับครัวเรือนอื่นๆ

4.2 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมสื่อการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่เด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดการบรรทุกน้ำไว้แจกจ่ายประชาชนในช่วงหน้าแล้ง

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการการจดทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ