



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า  
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๓



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า  
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

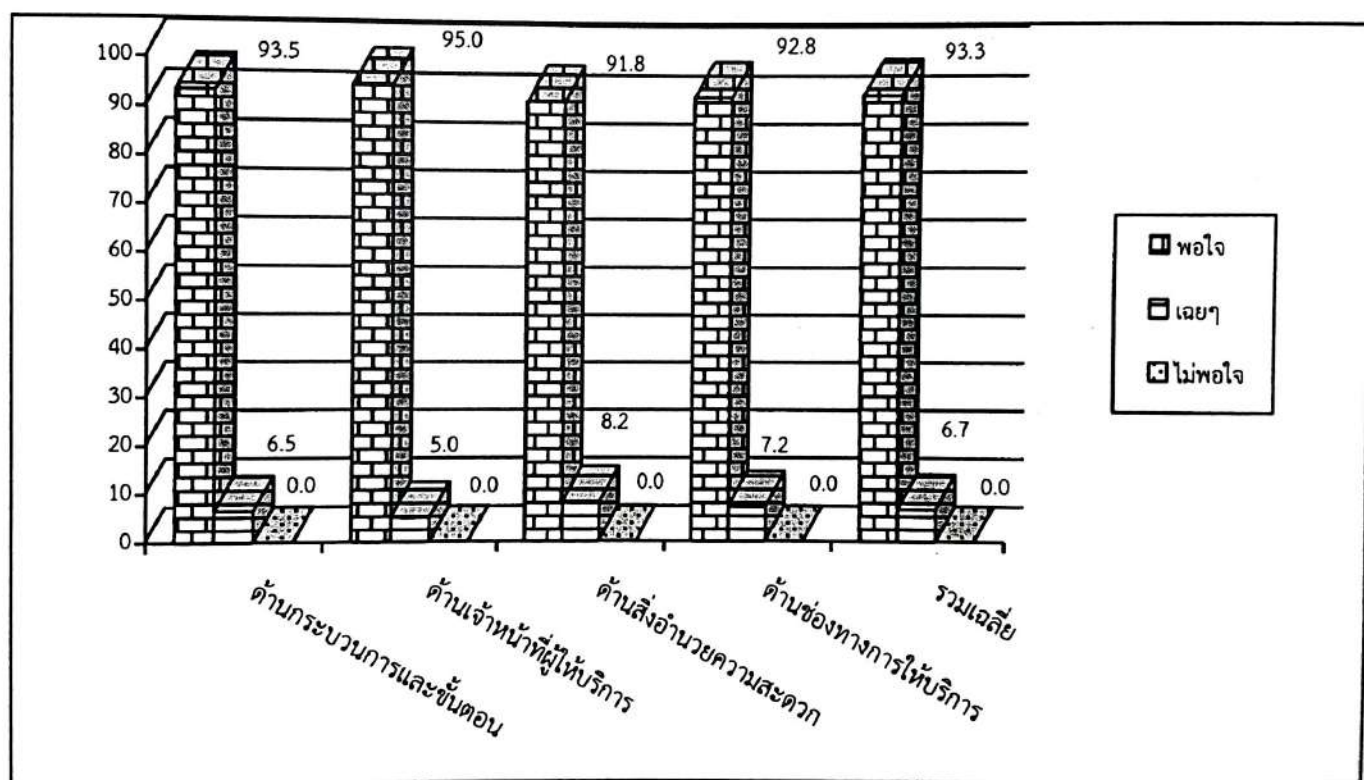
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนongบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนongบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 369 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ระหว่างวันที่ 4-5 สิงหาคม พ.ศ. 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 40.0 มีอายุระหว่าง 34-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 17.5

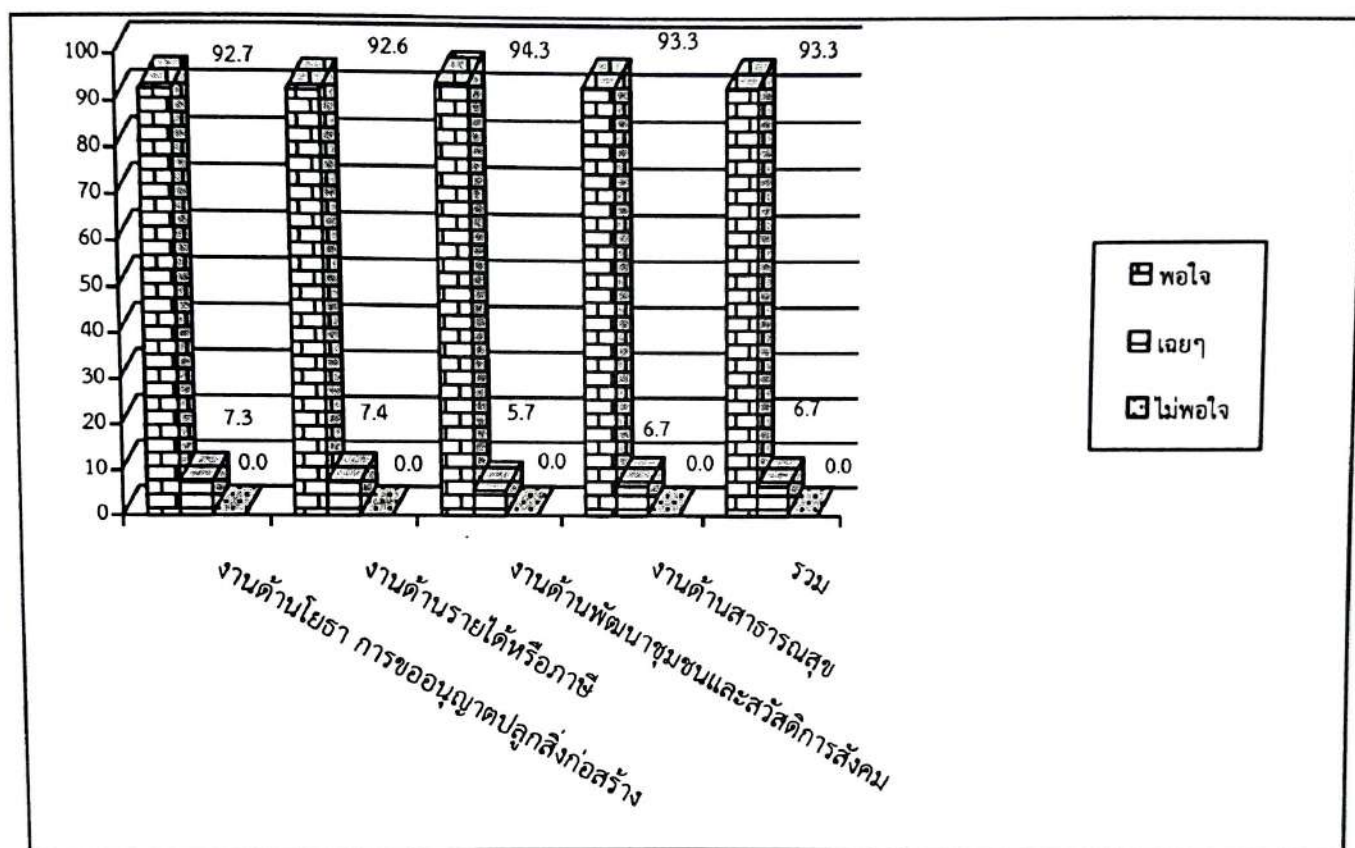
## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.7 (9 คะแนน) และ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.6 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

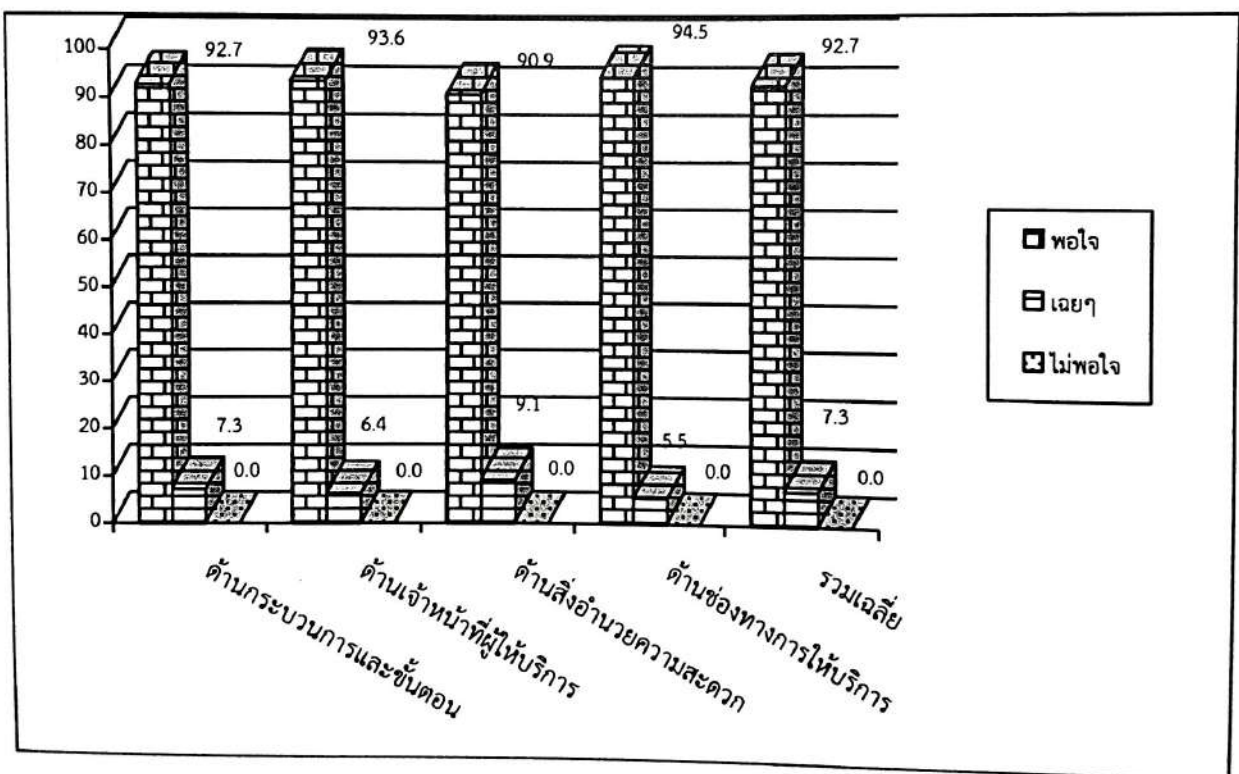


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ลุงเขว่า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนongบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

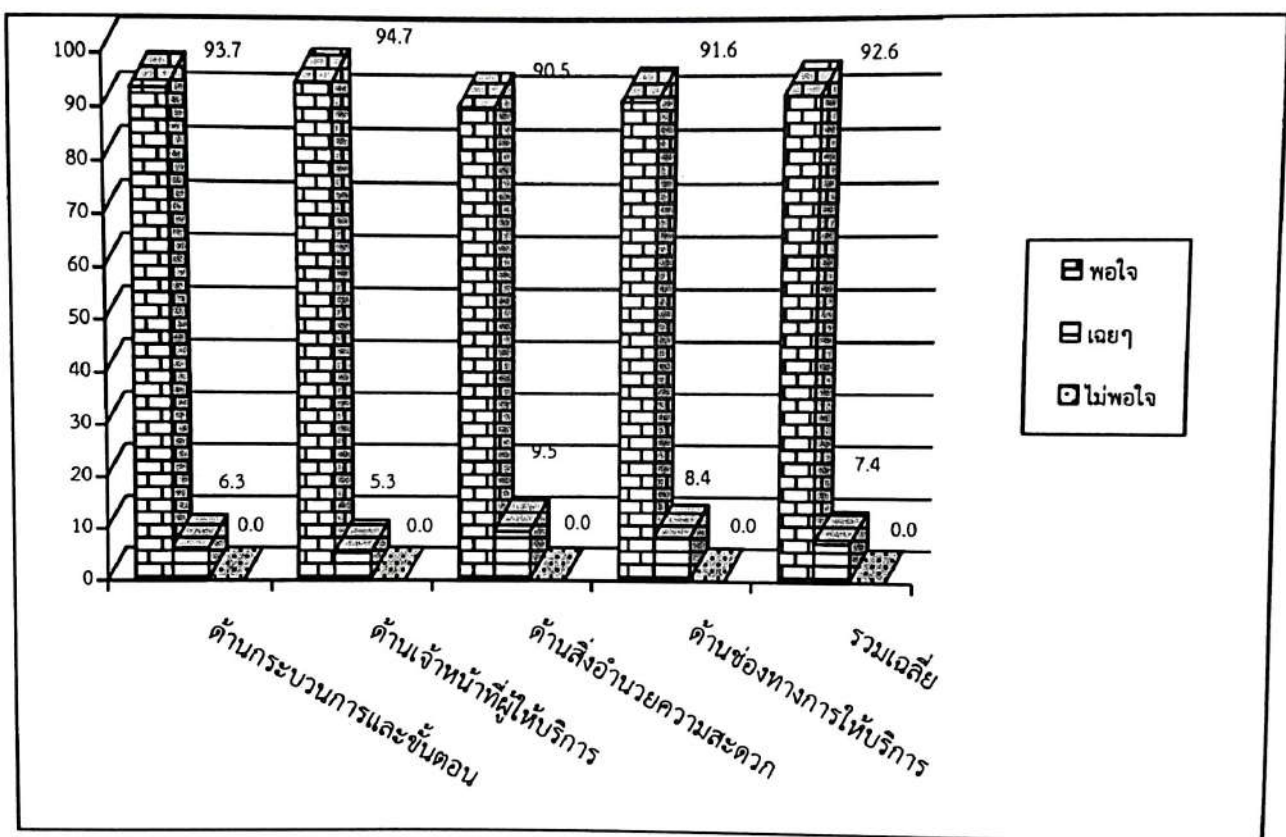
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## 2. งานด้านรายได้หรือภาษี

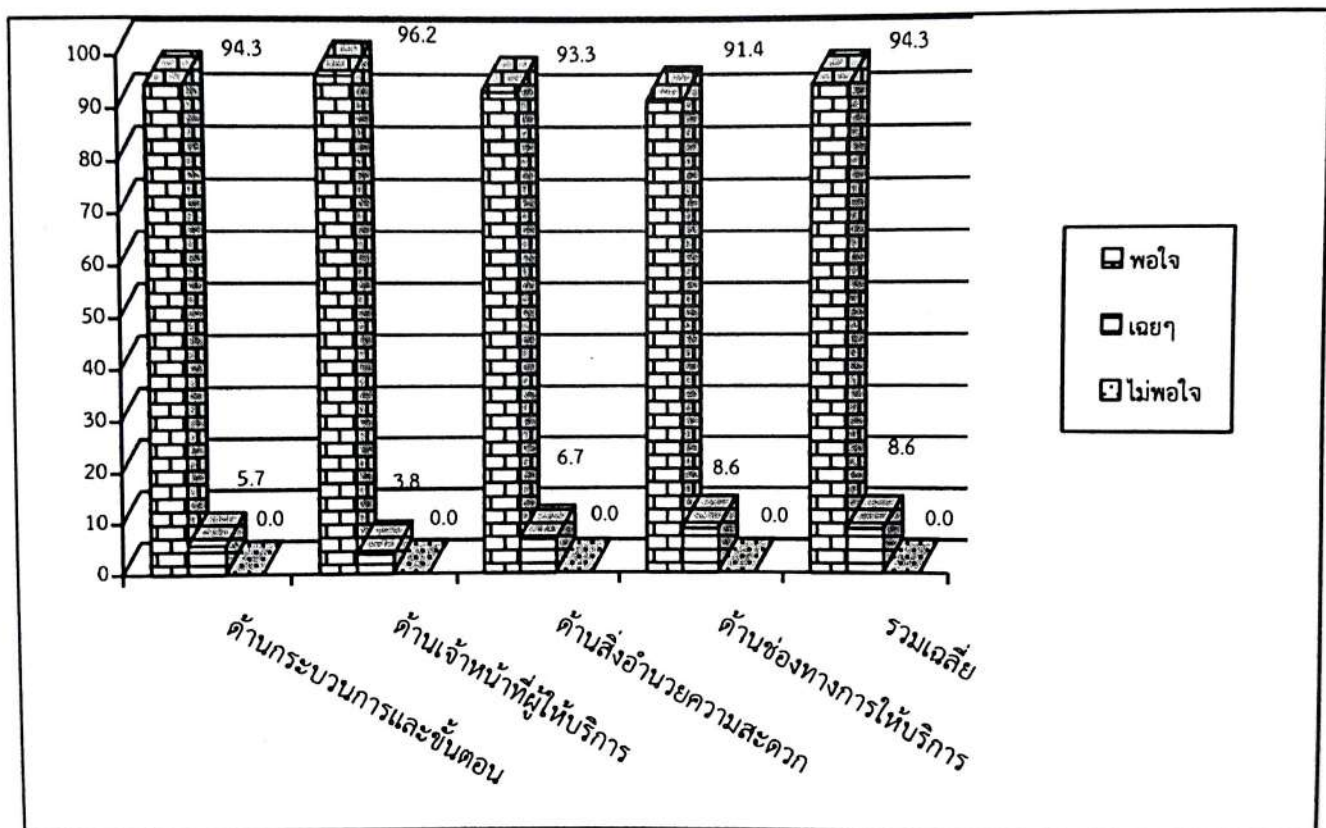
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

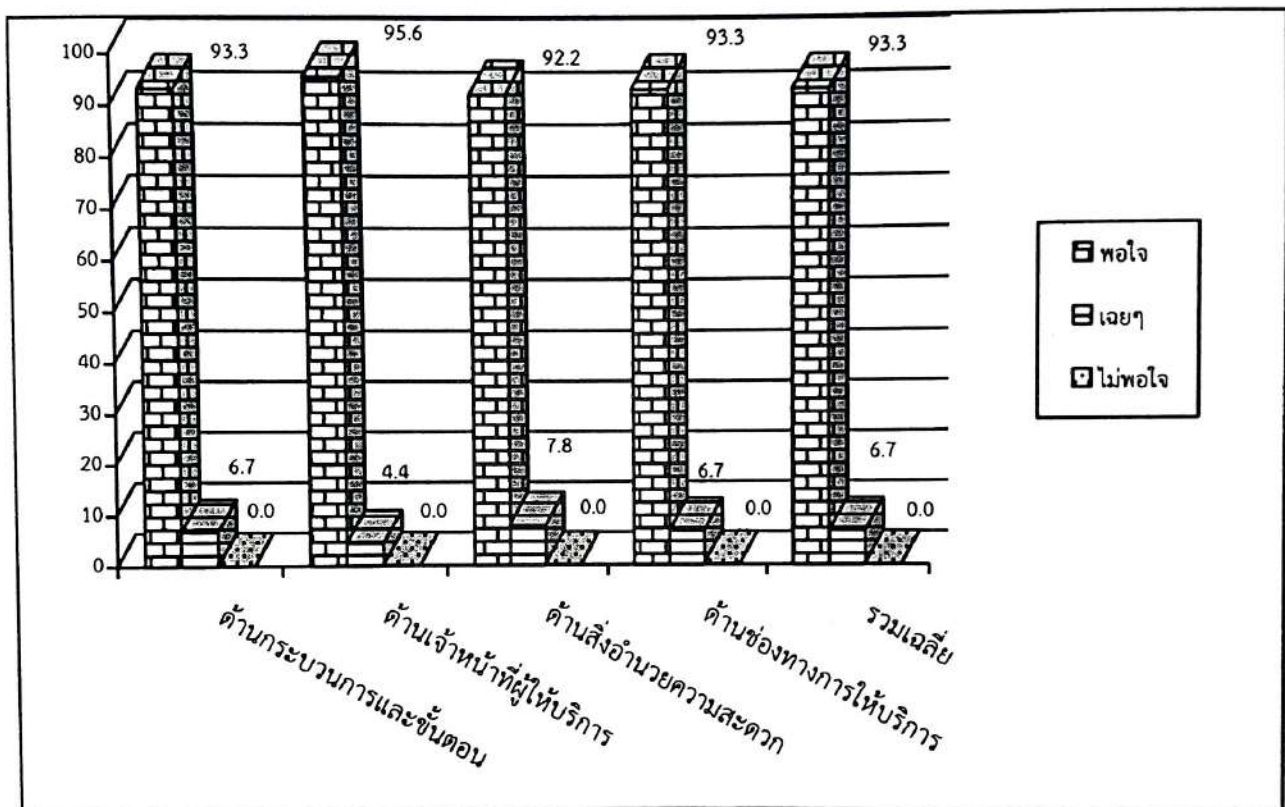
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 4. งานด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข

#### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้าเป็นอย่างดีทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเส้นทาง ภายในหมู่บ้านและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตลอดเส้นทาง
2. การจัดหาพื้นที่กักเก็บน้ำประจําหมู่บ้านสำหรับการนำมาใช้ให้เพียงพอตลอดทั้งปี

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 369 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ระหว่างวันที่ 4-5 สิงหาคม พ.ศ. 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 40.0 มีอายุระหว่าง 34-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 17.5

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 ตามลำดับ

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.7 (9 คะแนน) และ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.6 (9 คะแนน) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ

1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.6 ตามลำดับ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี

ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.4 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

### 1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

### 1.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

## 2. งานด้านรายได้หรือภาษี

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 ตามลำดับ

### 2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

#### 2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 95.8 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

### 2.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.6 ตามลำดับ

## 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

### 3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่

ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

### 3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.1 ตามลำดับ

### 3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.1 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

### 3.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ช่องทาง การให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.4 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ

## 4. งานด้านสาธารณสุข

4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

## 4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

### 4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ  
พึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับ  
จากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ  
คล่องตัว ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

### 4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ  
มากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.9  
รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ร้อยละ 96.7 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6  
ตามลำดับ

### 4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ  
พึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ การจัด  
สถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 และความ  
เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ  
บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

### 4.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลุงเขว้า งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ  
มากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ  
คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวก  
และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

## ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้าเป็นอย่างดีทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเส้นทาง ภายในหมู่บ้านและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตลอดเส้นทาง
2. การจัดหาพื้นที่กักเก็บน้ำประจำหมู่บ้านสำหรับการนำมาใช้ให้เพียงพอตลอดทั้งปี