บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10 – 11 สิงหาคม 2561 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย โดยภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จากงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.3 และ เพศชาย ร้อยละ 45.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 30.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด คิดเป็นร้อยละ 92.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.7 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ร้อยละ 90.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด 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 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

94.2 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.4 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด 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 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.5 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 94.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.4 และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.4 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด คิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

คิดเป็นร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด 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

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแนะนำให้ความช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัยที่มั่นคงแข็งแรง และควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้เดินทางได้โดยสะดวก

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ควรฝึกอบรมและศึกษาดูงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถนำมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรสำรวจความเสียหายเมื่อเกิดภัยพิบัติต่างๆ และสำรวจความต้องการของประชาชนหากเกิดภัยพิบัติ

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการผลิตและการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพต่างๆ และสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อกิจการผู้สูงอายุ