



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

อำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 33.50

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 24.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 8.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.50 และร้อยละ 13.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 และร้อยละ 20.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.25 รับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมารับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 21.75 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2564 และเดือนมีนาคม 2564 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน การติดประกาศต่างๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่

ในระดับ“มากที่สุด”โดยเรื่องการให้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา

คือด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง) และงานด้านการศึกษา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.60

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจาร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง) อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้ใช้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้าน

ต่างๆ เช่น มีการพัฒนาด้านถนนดีขึ้นในหลายเส้นทาง การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างที่มากขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด ระบาด มีการดูแลและประชาชนในพื้นที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพ่นยาฆ่าเชื้อ มีการจัดเตรียมศูนย์พักคอยเพื่อรองรับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แจกถุงยังชีพสำหรับผู้กักตัว แต่จากการสอบถามประชาชนบางหมู่บ้านมีผู้กักตัวเนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยงแต่ไม่มีการแจกถุงยังชีพ ซึ่งน่าจะมาจากการประสานของผู้รับผิดชอบในหมู่บ้าน จึงต้องการให้ทาง อบต.สำรวจและประสานงานกับผู้รับผิดชอบให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบล มีการพัฒนาในพื้นที่ให้เป็น และมีความคิดเห็นต่องานด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดีขึ้น ซึ่งน่าจะมาจากประสานงานกับหน่วยงานเอกชนในพื้นที่ในการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในตำบล ด้านมลพิษทางเสียง การจัดการขยะมูลฝอยดี ในชุมชนที่มีปริมาณขยะเยอะ มีการจัดเก็บที่ดี ไม่มีขยะตกค้าง ทำให้ไม่มีกลิ่นเหม็นจากขยะ บริเวณโดยรอบที่ทิ้งขยะสะอาด แต่ยังมีบางพื้นที่ที่ยังมีขยะล้นถัง ต้องการให้ทำการจัดเก็บให้บ่อยครั้งขึ้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต. มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส และช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็น เครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ

งานด้านรายได้หรือภาษี อบต.จะมีการออกสำรวจพื้นที่ สถานประกอบการต่างๆ เพื่อจัดเก็บภาษี ซึ่งจะมีการอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บให้ทราบ และเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษี จะมีการแจ้งเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ทราบโดยส่งจดหมาย และประกาศให้รับทราบ โดยทั่วถึงดี มีการยกเว้นภาษีบางประเภทในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึงเช่นกัน

งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้าง) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาในการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจต่อการให้บริการ

งานด้านการศึกษา มีกิจกรรมที่สนับสนุนส่งเสริมโรงเรียนต่างๆในหมู่บ้านดี เช่น โครงการป้องกันอัคคีภัย ในสถานศึกษา มีการดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดี ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกสอง.อบต. มีการเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน โดยมีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ต้องปิดศูนย์ ครูก็มีความใส่ใจเด็กดี มีการแจกใบงาน แจกนม มีกิจกรรมต่างๆ หลากหลายที่พัฒนาความคิดทักษะต่างๆ ของเด็ก มีกิจกรรมที่อนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมประเพณีอย่างต่อเนื่อง