



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูชาด  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๓



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

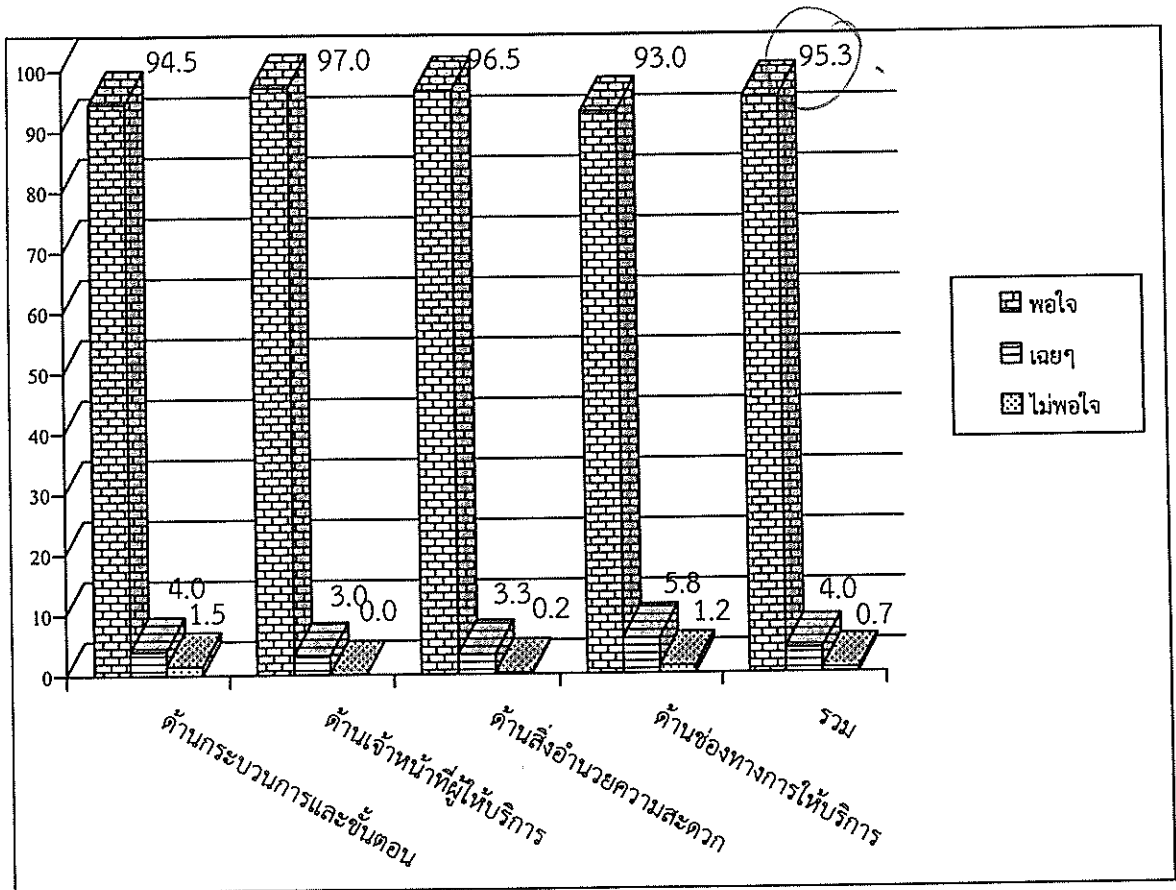
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด ระหว่างวันที่ 17-18 กรกฎาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0

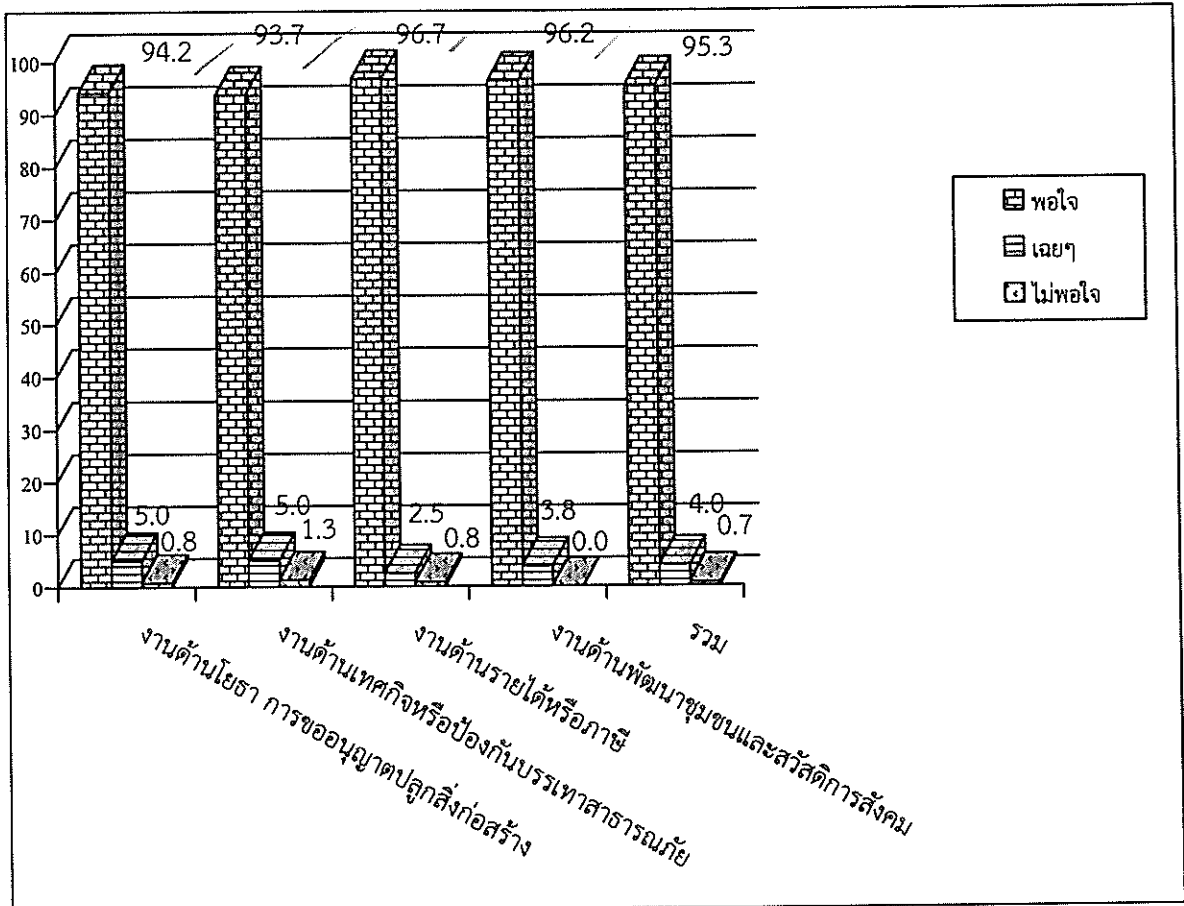
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คูชาติ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูชาติ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3  
เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ  
94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คูชาติ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

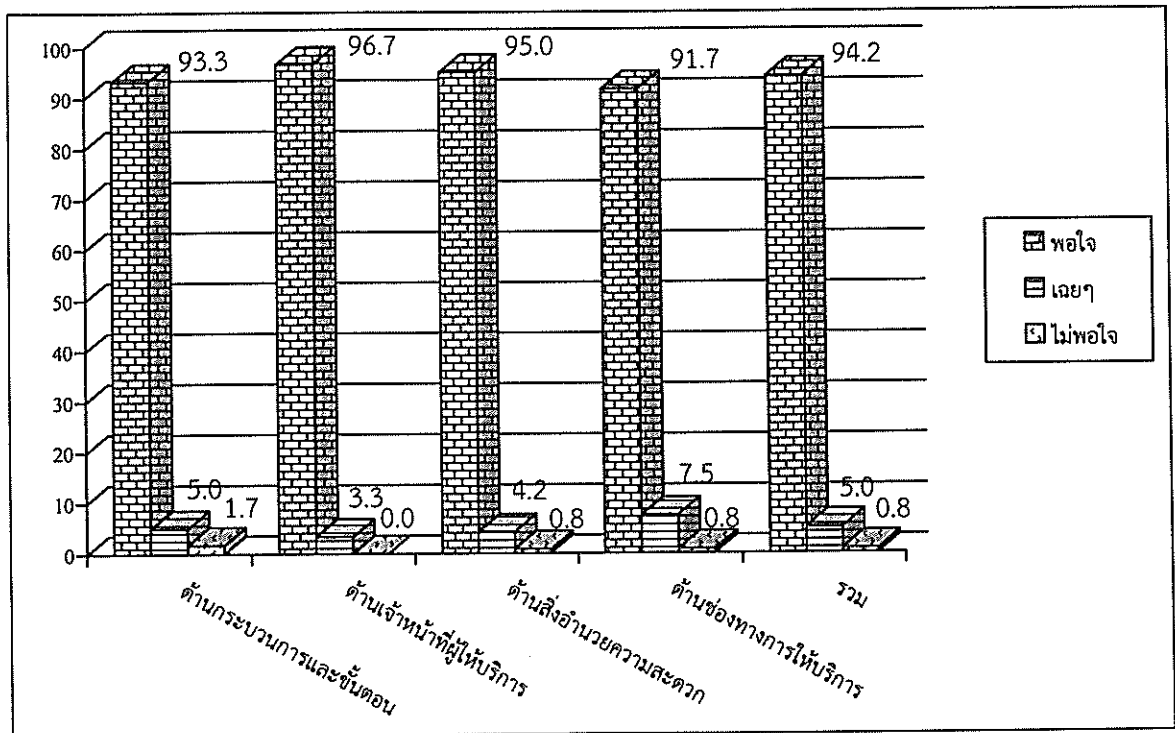


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 คูซาด อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

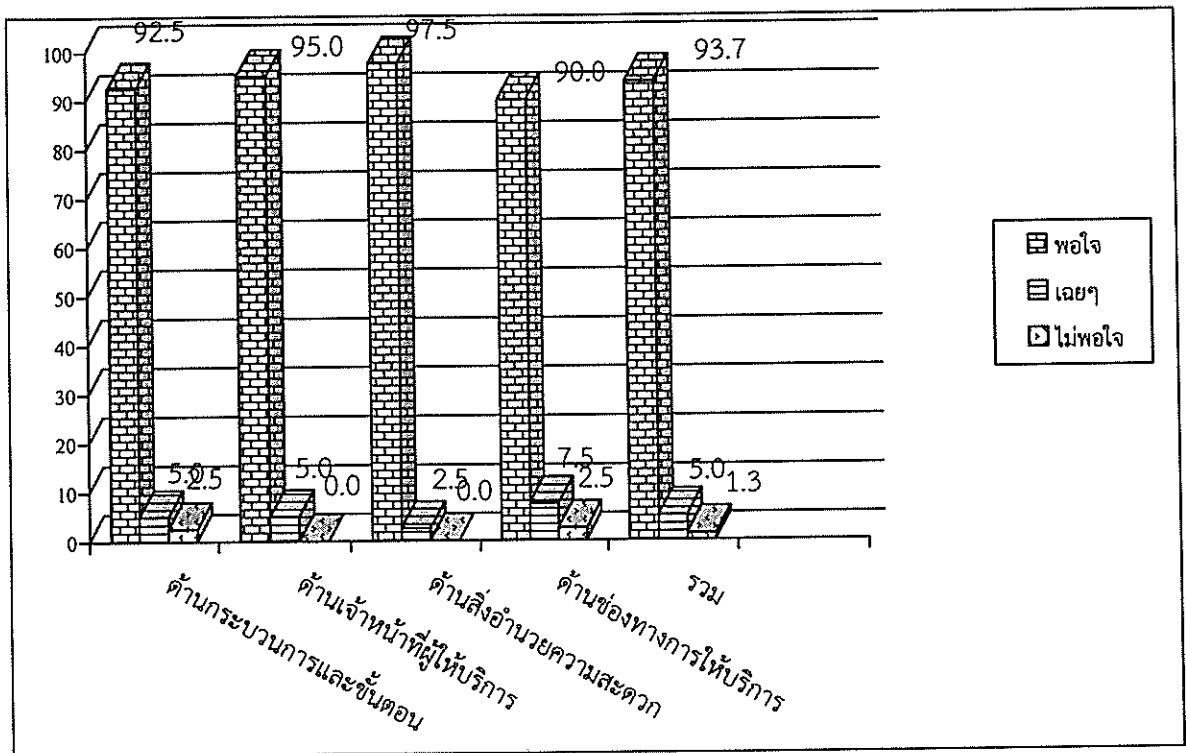
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 94.2/เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 คูซาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

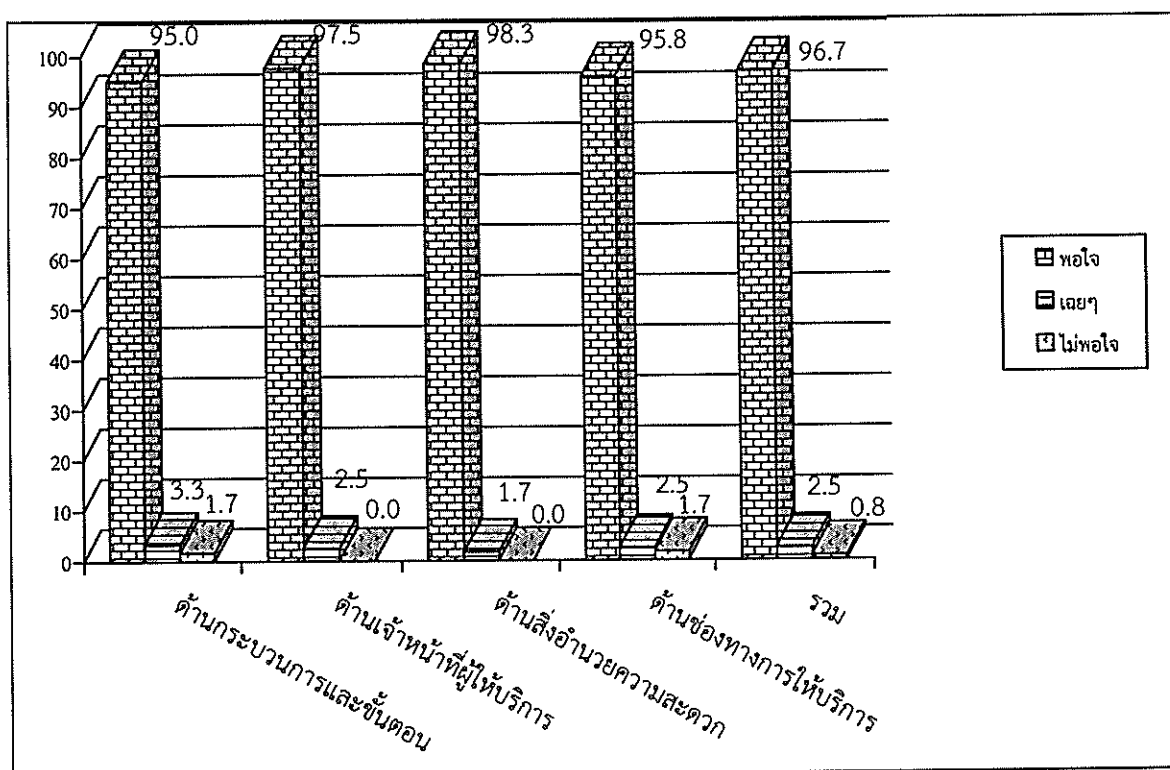
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

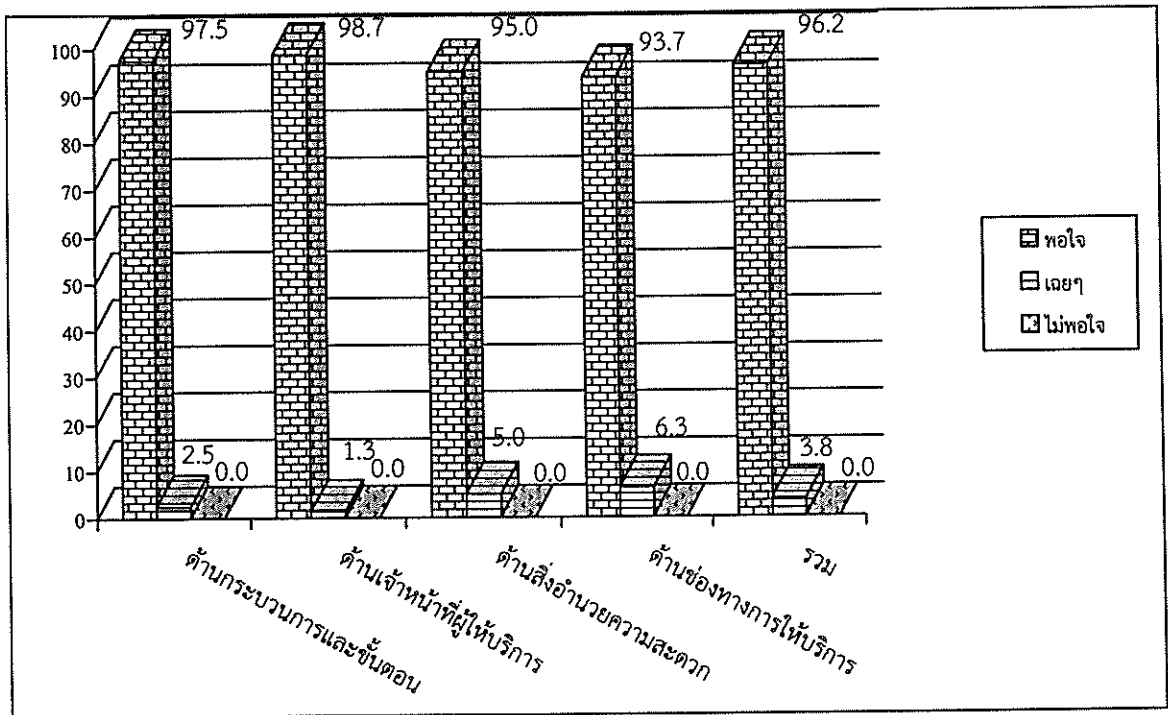
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซาด งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซูด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซูด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



## บทที่ 4 ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมิน นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

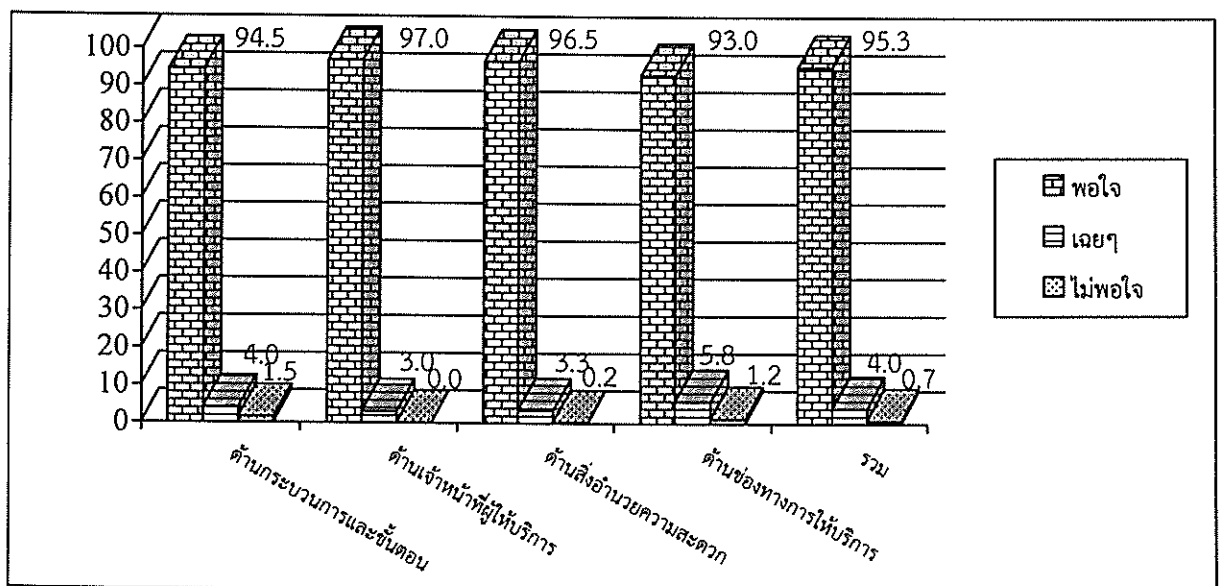
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	211	52.8
	หญิง	189	47.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	16	4.0
	18-30 ปี	59	14.7
	31-45 ปี	114	28.5
	46-60 ปี	138	34.5
	61 ปีขึ้นไป	73	18.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	247	61.8
	มัธยมศึกษา	101	25.2
	อนุปริญญา	16	4.0
	ปริญญาตรี	36	9.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	5.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	1	0.2
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	34	8.5
	นักเรียน นักศึกษา	31	7.8
	รับจ้างทั่วไป	68	17.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	2.2
	เกษตรกร	225	56.3
	ว่างงาน	2	0.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
	รวม	400	100.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	378	94.5	16	4.0	6	1.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	388	97.0	12	3.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	386	96.5	13	3.3	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	372	93.0	23	5.8	5	1.2
รวม	381	95.3	16	4.0	3	0.7

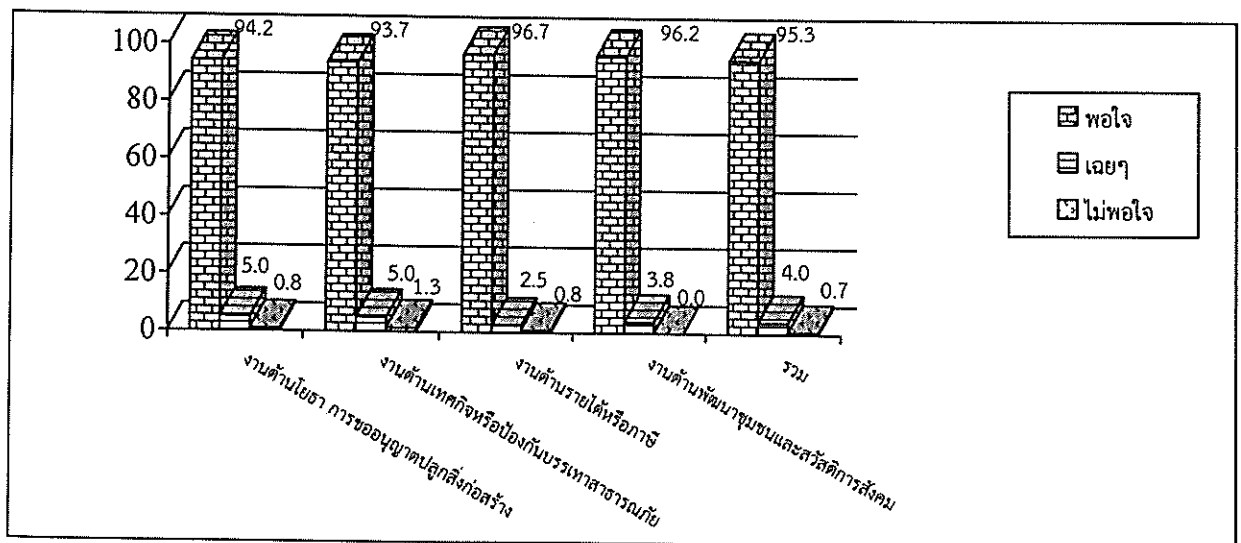


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด  
อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	113	94.2	9	6	5.0	1	0.8
งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	75	93.7	9	4	5.0	1	1.3
งานด้านรายได้หรือภาษี	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
รวม	381	95.3	10	16	4.0	3	0.7



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

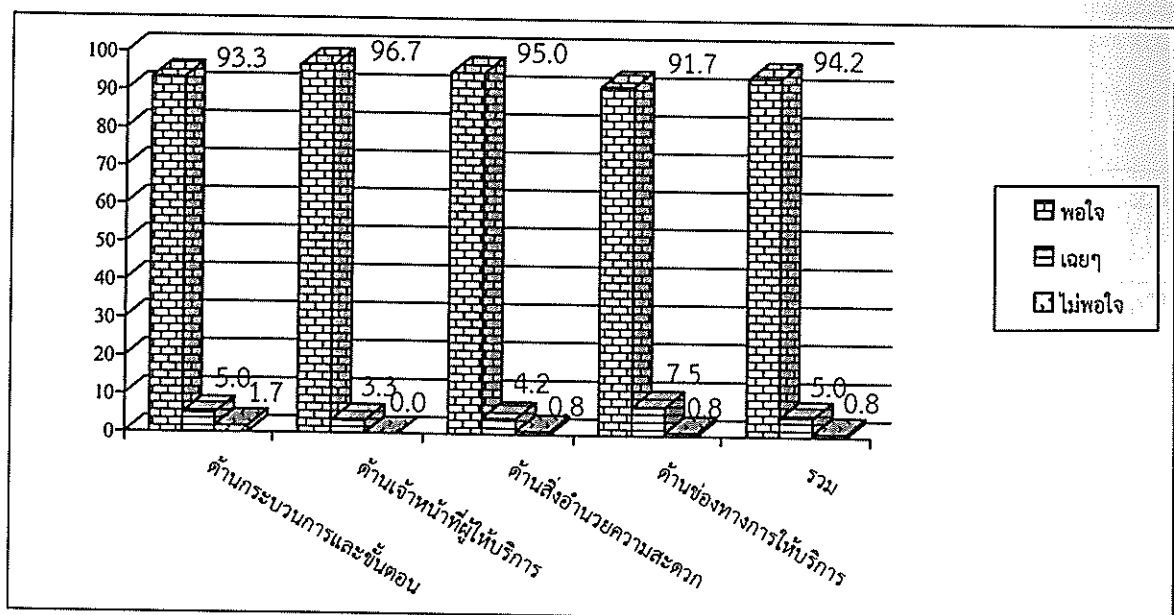
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ ร้อยละเอียงดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	112	93.3	6	5.0	2	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	114	95.0	5	4.2	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	110	91.7	9	7.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด  
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	111	92.5	6	5.0	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	109	90.8	8	6.7	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	107	89.2	10	8.3	3	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	112	93.3	6	5.0	2	1.7
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

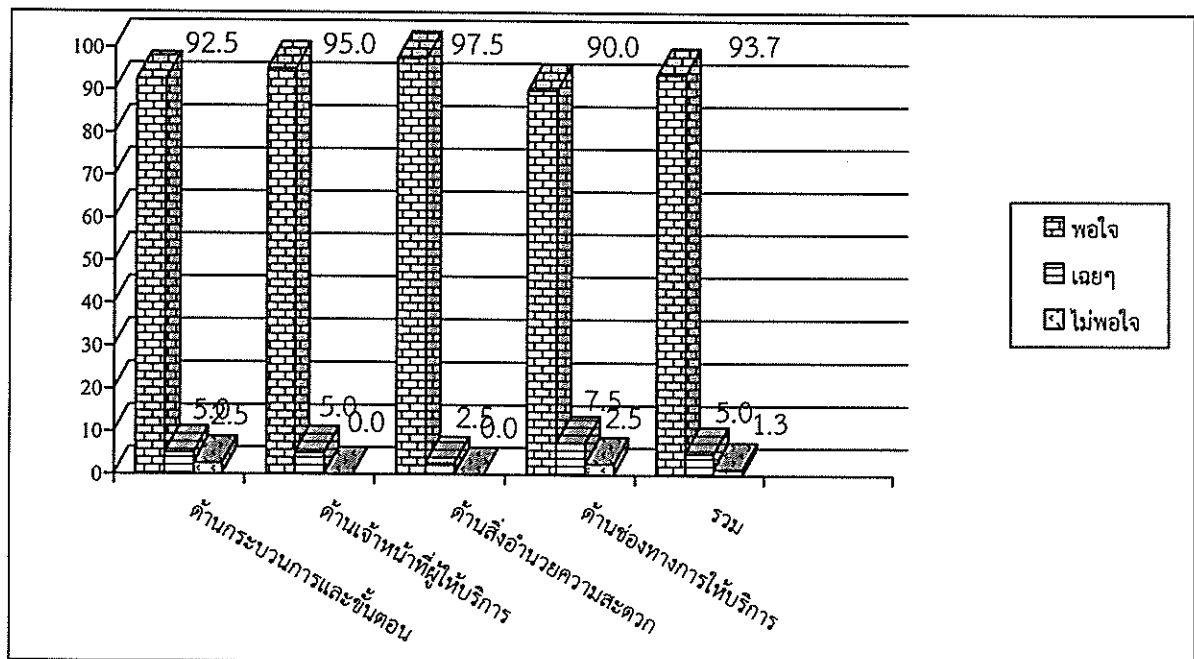
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	91.7	9	7.5	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	89.2	12	10.0	1	0.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	111	92.5	8	6.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	110	91.7	9	7.5	1	0.8

### 3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	4	5.0	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

### 3.2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	72	90.0	4	5.0	4	5.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซาด งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูซาด งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูชาต งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูชาต งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

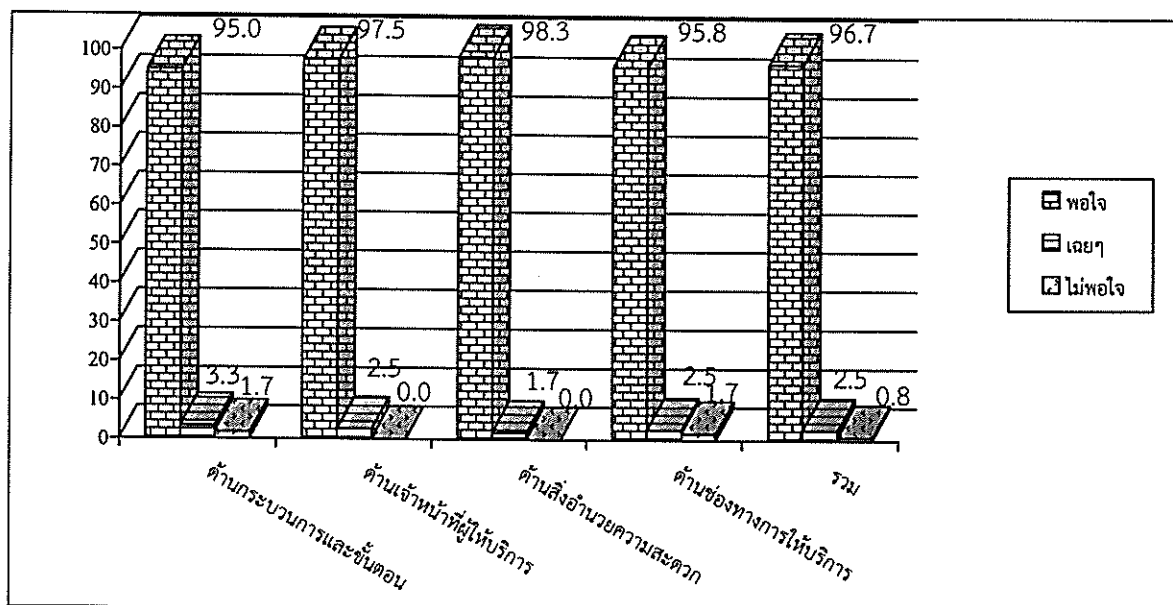
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	68	85.0	10	12.5	2	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	71	88.7	6	7.5	3	3.8
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	4	3.3	2	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี



## 3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	111	92.5	6	5.0	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	90.8	8	6.7	3	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	117	97.5	2	1.7	1	0.8
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	114	95.0	4	3.3	2	1.7



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	112	93.3	8	6.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	4	3.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	115	95.8	5	4.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูขาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

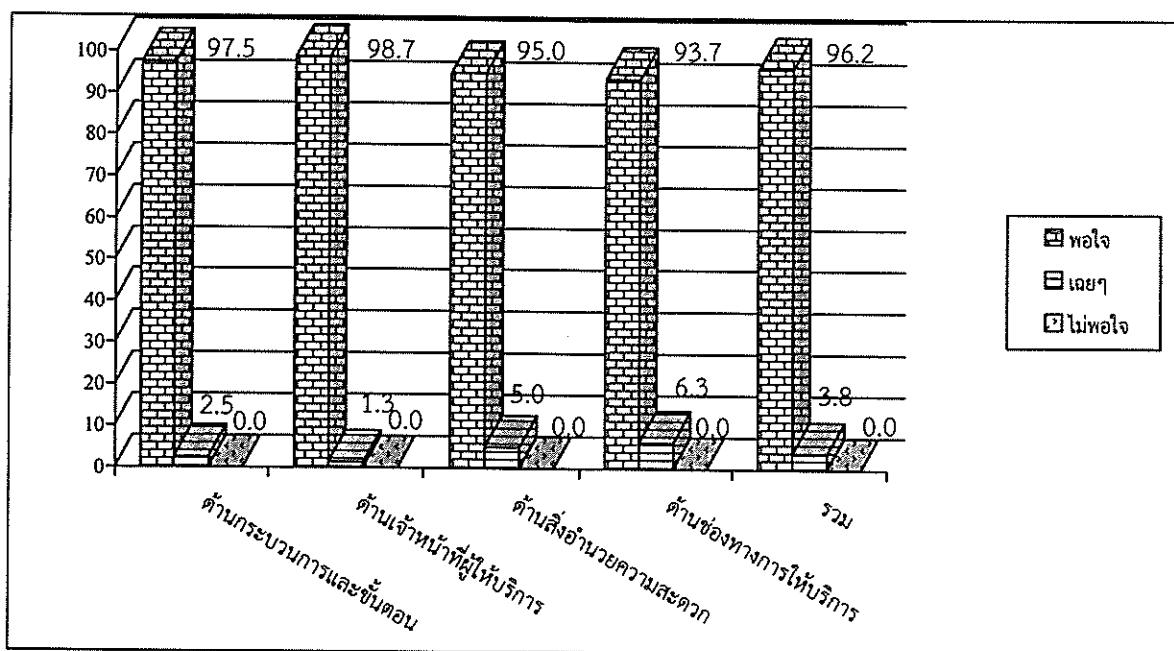
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	3	2.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	5	4.2	4	3.3
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	6	7.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	74	92.5	6	7.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นหลักปฏิบัติที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ในการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติที่เกิดจากลมพายุในช่วงก่อนถึงฤดูฝน

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดศูนย์บริการให้คำปรึกษาเคลื่อนที่ เกี่ยวกับการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพ