

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24-25 กันยายน 2559 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย โดยภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.5 และเพศชาย ร้อยละ 43.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 38.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 47.4 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพ เกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 44.0 รองลงมา คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 27.0 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.7

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 92.5 งานด้านการศึกษา ร้อยละ 91.3 และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 91.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความ พึงพอใจ ร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 93.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ ความพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ร้อยละ 91.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 93.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ ความพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 89.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 94.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.4 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.4 รองลงมา คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 ควรส่งเสริมให้เด็กได้การเรียนรู้จากประสบการณ์ ให้มีกิจกรรมนอกห้องเรียน มีสื่อการสอนที่ตีเหมาะกับเด็กทุกชั้นเรียน

4.2 ควรให้มีตัวแทนของทุกหมู่บ้านได้ทำการฝึกซ้อมการหนีไฟ วิธีการป้องกันไม่ให้ไฟไหม้ และช่วงหน้าแล้งควรมีรถจ่ายน้ำให้ครบทุกหมู่บ้าน

4.3 ควรส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ว่างงาน ผู้สูงอายุ และจัดหาตลาดในการจำหน่ายสินค้า

4.4 ควรให้ความรู้อบรมเรื่องอาหารปลอดภัย ลดเค็ม ลดหวาน ลดมัน และป้องกันความเสี่ยงจากการสูบบุหรี่และดื่มสุราในเด็กและเยาวชน