



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริหารจัดการ
การบริการและการดำเนินงานในด้านต่างๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง
ประจำปี ๒๕๖๔

ในการสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการการบริการและการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ประจำปี ๒๕๖๔ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การวิเคราะห์ข้อมูล
๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง จำนวน ๑๙,๑๕๒ คน
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง จำนวน ๑๒๐ คน จาก ๑๒ หมู่บ้านเป็นผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้แก่ แบบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการการบริการและการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ประจำปี ๒๕๖๔ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มี ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน ๖ ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ ๑	ความพึงพอใจด้านเวลา	มี	๒	ข้อ
ด้านที่ ๒	ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	มี	๓	ข้อ
ด้านที่ ๓	ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มี	๕	ข้อ
ด้านที่ ๔	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มี	๔	ข้อ
ด้านที่ ๕	ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการบริการด้านต่างๆ	มี	๑๔	ข้อ
ด้านที่ ๖	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	มี	๑	ข้อ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ การบริการและการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ประจำปี ๒๕๖๔ เก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยขอความร่วมมือประชาชนที่มาใช้บริการในการตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๒๐ คน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ การบริการและการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ประจำปี ๒๕๖๔ ตามแบบสำรวจ จำนวน ๓ ตอน และมีการประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ ๖ ด้าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์และประเมินผล

๕.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ค่าร้อยละ(Percentage) คิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การ ให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อดังนี้

ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด	เท่ากับ	๕	คะแนน
ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับมาก	เท่ากับ	๔	คะแนน
ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง	เท่ากับ	๓	คะแนน
ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับน้อย	เท่ากับ	๒	คะแนน
ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ	๑	คะแนน

การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัดคะแนนในตัวชี้วัด หลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบแต่ละข้อจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่างๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมินผลตามช่วงคะแนนดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๐.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๖.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง

ตารางที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๔๑.๖๗
หญิง	๗๐	๕๘.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามเพศ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ ส่วนเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

ตารางที่ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๑๑.๖๗
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕	๒๐.๘๓
๓๐ - ๔๐ ปี	๓๓	๒๗.๕๐
๔๐ - ๕๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๗
๕๐ - ๖๐ ปี	๒๔	๒๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๓.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามอายุ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจอายุ ในช่วง ๓๐ - ๔๐ ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และผู้ตอบแบบสำรวจอายุ ใน ๖๐ ปี ขึ้นไป ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตารางที่ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๔	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๔๑	๓๔.๑๗
อนุปริญญา	๖	๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔๘	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสำรวจแบ่งตามวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบ แบบสำรวจสูงสุด มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และผู้ตอบแบบสำรวจ น้อยที่สุดมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

ตารางที่ ๔ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๑๙.๑๗
เอกชน	๑๗	๑๔.๑๗
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๐	๑๖.๖๗
รับจ้าง	๓๐	๒๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๑๕.๘๓
อื่นๆ	๑๑	๙.๑๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสำรวจแบ่งตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และผู้ตอบแบบสำรวจน้อยที่สุดทำอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ การบริการและการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารจัดการและการบริการด้านต่างๆและความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ ความพึงพอใจระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ ความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย ๐.๐๐ - ๑.๕๐ ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านเวลา

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๕	มาก
รวม	๔.๑๓	มาก

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงในด้านเวลา การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๓

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๔	มาก
๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๒๓	มาก
๓.การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓๑	มาก
รวม	๔.๒๖	มาก

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงในด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ซึ่งการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๓๓	มาก
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๘	มาก
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๒๗	มาก
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๓๒	มาก
๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๑	มาก
รวม	๔.๓๐	มาก

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงในด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ โดยทั้ง ๕ ลำดับ ๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และ ๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๒๐	มาก
๒.	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๒๘	มาก
๓.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๔	มาก
๔.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๓	มาก
	รวม	๔.๒๖	มาก

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงในด้านอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ๓ ลำดับ ดังนี้ ๑. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ๒.จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และ ๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านการบริการจัดการและการบริการด้านต่างๆ

ที่	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.	ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนด้วยใจ	๔.๒๒	มาก
๒.	ความพึงพอใจที่มีต่อการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน	๔.๑๕	มาก
๓.	ความพึงพอใจที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๔.๒๓	มาก
๔.	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิต	๔.๑๙	มาก
๕.	ความพึงพอใจที่มีต่อความซื่อสัตย์ สุจริต	๔.๒๕	มาก
๖.	ความพึงพอใจที่มีต่อความสามัคคี สมานฉันท์	๔.๒๘	มาก
๗.	ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นที่มีต่อ อบต.	๔.๒๗	มาก
๘.	ความพึงพอใจในความสุขในฐานะประชาชนในเขต อบต.	๔.๒๓	มาก

๙.	ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการศึกษา	๔.๒๓	มาก
๑๐.	ความพึงพอใจที่มีต่อการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๑	มาก
๑๑.	ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว	๔.๓๐	มาก
๑๒.	ความพึงพอใจในการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่น่าอยู่ น่าอาศัย	๔.๓๐	มาก
๑๓.	ความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุงรักษา สภาพแวดล้อม	๔.๓๑	มาก
๑๔.	ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสาธารณะ	๔.๒๘	มาก
	รวม	๔.๒๕	มาก

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านการบริการจัดการและบริการด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ๓ ลำดับ ดังนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๒ ลำดับ คือ ๑.ความพึงพอใจที่มีต่อการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุงรักษา สภาพแวดล้อม ลำดับถัดไปคือ ๒.ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่น่าอยู่ น่าอาศัย ๓.ความพึงพอใจที่มีต่อความสามัคคี สมานฉันท์และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสาธารณะ

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง

ที่	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๔.๒๘	มาก

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงด้านต่างๆ ในภาพรวม

ที่	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.	ด้านเวลา	๔.๑๓	มาก
๒.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๖	มาก
๓.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๐	มาก
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	มาก
๕.	ด้านการบริหารจัดการ และการบริการด้านต่างๆ	๔.๒๕	มาก
๖.	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๔.๒๘	มาก
	รวม	๔.๒๕	มาก

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงด้านต่างๆ ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ๓ ลำดับ ดังนี้ ๑.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๒.ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมและคะแนนเท่ากับ ๒ ลำดับ คือ ๓.ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการขอใช้บริการ

-

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงด้านต่างๆ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- ๑.สรุปผลการวิจัย
- ๒.อภิปรายผล
- ๓.ข้อเสนอแนะ

ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆและนำวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

๗.สรุปผลการสำรวจ

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ด้านต่างๆ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ได้รับทราบความพึงพอใจและข้อคิดเห็นต่างๆในมุมมองของผู้ใช้บริการ และนำผลการประเมินรวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอต่างๆ ที่มีต่อการบริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงไปเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาและวางแผน การดำเนินงานด้านต่างๆให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสำรวจและผู้ประเมินจะเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง จำนวน ๑๒๐ คน จากการวิเคราะห์ผล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก**