



โครงการ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พลังครู พลังแผ่นดิน

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด อ.ธารโต จ.ยะลา
ประจำปีงบประมาณ 2564

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด ใน 5 งานดังนี้

1. งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
2. งานการจัดเก็บภาษี
3. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
4. งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์
5. งานการให้บริการด้านการศึกษา

ขอบเขตของงาน

ขอบเขตงานที่ทำการประเมินจำนวน 5 งาน ได้แก่ งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานการจัดเก็บภาษี งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ งานการให้บริการด้านการศึกษา

ขอบเขตด้านความพึงพอใจ

ขอบเขตประเด็นความพึงพอใจมี 4 ด้านดังนี้คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มากที่สุด	มีระดับความพึงพอใจ ระดับ	4.50-5.00	หรือ	ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 100
มาก	มีระดับความพึงพอใจ ระดับ	3.50-4.49	หรือ	ตั้งแต่ร้อยละ 60 - 79
ปานกลาง	มีระดับความพึงพอใจ ระดับ	2.50-3.49	หรือ	ตั้งแต่ร้อยละ 40 - 59
น้อย	มีระดับความพึงพอใจ ระดับ	1.50-2.49	หรือ	ตั้งแต่ร้อยละ 20 - 39
น้อยที่สุด	มีระดับความพึงพอใจ ระดับ	0.00-1.49	หรือ	ตั้งแต่ร้อยละ 0 - 19

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการกับกิจกรรมของ อบต.แม่หวาด ทั้ง 5 งาน ในปีงบประมาณ 2564 เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 จำนวน 590 คน

กลุ่มตัวอย่าง ทำการเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยทำการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ซึ่งผู้ประเมินส่งแบบประเมินความพึงพอใจเกิน ได้รับกลับมา 400 ชุด คิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
1. งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	100	68
2. งานการจัดเก็บภาษี	300	183
3. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	10	10
4. งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	50	50
5. งานการให้บริการด้านการศึกษา	130	89
รวม	590	400

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด ผู้ประเมินได้ทำสัญญาในการดำเนินการตั้งแต่ 1 - 31 ตุลาคม 2564

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีการนำเสนอผลตามงาน โดยแสดงถึงข้อมูลเบื้องต้น ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด มีผลดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนที่มาใช้บริการของ อบต.แม่หวาด มีผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มาใช้บริการของ อบต.แม่หวาด

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	83	20.75
31-40 ปี	113	28.25
41-50 ปี	100	25
50 ปีขึ้นไป	104	26
งานที่มาใช้บริการ		
งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	68	17
งานการจัดเก็บภาษี	183	45.75
งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	10	2.5
งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	50	12.5
งานการให้บริการด้านการศึกษา	89	22.25
ความถี่ของการใช้บริการ		
1 ครั้งต่อเดือน	19	4.75
2 ครั้งต่อเดือน	27	6.75
3 ครั้งต่อเดือน	4	1
4 ครั้งต่อเดือน	5	1.25
1 ครั้งต่อปี	121	30.25
2 ครั้งต่อปี	52	13
3 ครั้งต่อปี	29	7.25
4 ครั้งต่อปี	12	3
5 ครั้งต่อปี	1	0.25

จากตาราง 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 งานที่มาใช้บริการ คืองานการจัดเก็บภาษี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ความถี่ของการใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 30.25

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาด 5 งาน มีผลดัง
ตาราง 2 - 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการอบต.แม่หวาด ในงานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.13	90.66	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ อำนวยความสะดวก	4.68	0.47	93.53	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.46	0.50	89.12	มาก
3	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ มีการตอบรับอย่างรวดเร็ว	4.60	0.49	92.06	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์	4.40	0.49	87.94	มาก
	ช่องทางการให้บริการ	4.49	0.12	89.78	มาก
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด	4.57	0.50	91.47	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่าง ๆ	4.43	0.50	88.53	มาก
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	4.62	0.49	92.35	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.34	0.48	86.76	มาก
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.13	90.88	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหันท่วงทีในสถานการณ์โควิด	4.63	0.49	92.65	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.44	0.50	88.82	มาก
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ	4.68	0.47	93.53	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความพร้อม ในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่บริการ	4.43	0.50	88.53	มาก
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.14	90.96	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์ค ออนไลน์ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ	4.57	0.50	91.47	มากที่สุด
2	สถานที่ มีการเฝ้าระวังความปลอดภัยต่อสถานการณ์โควิด	4.54	0.50	90.88	มากที่สุด
3	สถานที่ มีอุปกรณ์การตรวจสอบเชื้อโควิดเพียงพอ	4.49	0.50	89.71	มาก
4	สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย	4.59	0.50	91.76	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, s.d. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีผลดังนี้ พบว่าด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, s.d. = 0.14 คิดเป็นร้อยละ

ละ 90.96) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, s.d. = 0.12 คิดเป็นร้อยละ 89.78)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ อำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, s.d. = 0.47 คิดเป็นร้อยละ 93.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, s.d. = 0.49 คิดเป็นร้อยละ 87.78)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, s.d. = 0.49 คิดเป็นร้อยละ 92.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34, s.d. = 0.48 คิดเป็นร้อยละ 86.76)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, s.d. = 0.47 คิดเป็นร้อยละ 93.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความพร้อมในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43, s.d. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 88.53)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.559, s.d. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 91.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ มีอุปกรณ์การตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, s.d. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 89.71)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาดในงานการจัดเก็บภาษี

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.41	91.01	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก	4.72	0.50	94.32	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.52	0.57	90.38	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ มีการตอบรับอย่างรวดเร็ว	4.60	0.60	91.91	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์	4.37	0.58	87.43	มาก
	ช่องทางการให้บริการ	4.56	0.32	91.17	มากที่สุด
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการออนไลน์ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด	4.60	0.53	92.02	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่าง ๆ	4.55	0.52	91.04	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	4.63	0.55	92.57	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.45	0.56	89.07	มาก
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.36	90.52	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาทันทั่วทั้งทีในสถานการณ์โควิด	4.55	0.54	91.04	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	4.40	0.55	87.98	มาก
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการ ให้บริการ	4.64	0.53	92.79	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความ พร้อม ในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่บริการ	4.51	0.53	90.27	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.40	88.03	มาก
1	วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์ค ออนไลน์ให้บริการมี ความพร้อมและเพียงพอ	4.37	0.56	87.43	มาก
2	สถานที่ มีการเฝ้าระวังความปลอดภัยต่อ สถานการณ์โควิด	4.42	0.56	88.42	มาก
3	สถานที่ มีอุปกรณ์คัดกรองกลุ่มเสี่ยง ในการ ตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ	4.34	0.54	86.89	มาก
4	สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย	4.47	0.64	89.40	มาก
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.64	0.53	92.90	มากที่สุด

จากตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด งานการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, s.d. = 0.53 คิดเป็น ร้อยละ 92.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56, s.d. = 0.32 คิดเป็นร้อยละ 91.17) และด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, s.d. = 0.40 คิดเป็นร้อยละ 88.03)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, s.d. = 0.50 คิดเป็นร้อย ละ 94.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์ โดยมีความพึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37, s.d. = 0.58 คิดเป็นร้อยละ 87.43)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, s.d. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 92.57) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.45, s.d. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 89.07)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, s.d. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 92.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่กระตือรือร้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, s.d. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 87.98)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47, s.d. = 0.64 คิดเป็นร้อยละ 89.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ มีอุปกรณ์คัดกรองกลุ่มเสี่ยง ในการตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34, s.d. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 86.98)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาดในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.18	89.50	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก	4.00	0.00	80.00	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ มีการตอบรับอย่างรวดเร็ว	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	4.40	0.21	88.00	มาก
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการออนไลน์ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด	4.30	0.48	86.00	มาก
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่าง ๆ	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงสะดวก	4.30	0.48	86.00	มาก
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.29	91.50	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาทันที่ในสถานการณ์โควิด	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการ ให้บริการ	4.70	0.48	94.00	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความ พร้อม ในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่ บริการ	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.23	89.00	มาก
1	วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์ค ออนไลน์ให้บริการ มีความพร้อมและเพียงพอ	4.20	0.42	84.00	มาก
2	สถานที่ มีการเฝ้าระวังความปลอดภัยต่อ สถานการณ์โควิด	4.40	0.52	88.00	มาก
3	สถานที่ มีอุปกรณ์คัดกรองกลุ่มเสี่ยง ในการ ตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ	4.40	0.52	88.00	มาก
4	สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.30	0.48	86.00	มาก

จากตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด ในงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30, s.d.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 86.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, s.d.= 0.29 คิดเป็น ร้อยละ 91.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, s.d.= 0.21 คิดเป็นร้อยละ 88.00)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, s.d.= 0.42 คิดเป็นร้อยละ 96.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, s.d.=0.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่างๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, s.d. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 90.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, s.d. = 0.48 คิดเป็นร้อยละ 86.00)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรม และเสมอภาค ในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, s.d. = 0.48 คิดเป็นร้อยละ 94.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาทันที่ทั้งที่ ในสถานการณ์โควิด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, s.d. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 90.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, s.d. = 0.42 คิดเป็นร้อยละ 96.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์ค ออนไลน์ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, s.d. = 0.42 คิดเป็นร้อยละ 84.00)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาดในงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.37	95.60	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ มีการตอบรับอย่างรวดเร็ว	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	4.81	0.35	96.10	มากที่สุด
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการออนไลน์ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่าง ๆ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.50	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาทันทั่วทั้งในสถานการณ์โควิด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความพร้อม ในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.36	96.30	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์ค ออนไลน์ให้บริการ มีความพร้อมและเพียงพอ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2	สถานที่ มีการเฝ้าระวังความปลอดภัยต่อสถานการณ์โควิด	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3	สถานที่ มีอุปกรณ์คัดกรองกลุ่มเสี่ยง ในการตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
4	สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด ในงานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, s.d. = 0.37 คิดเป็นร้อยละ 96.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, s.d. = 0.36 คิดเป็นร้อยละ 96.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78, s.d. = 0.37 คิดเป็นร้อยละ 95.60)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ที่อำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, s.d. = 0.39 คิดเป็นร้อยละ 96.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ มีการตอบรับอย่างรวดเร็ว โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, s.d. = 0.45 คิดเป็นร้อยละ 94.40)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการออนไลน์ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86, s.d. = 0.35 คิดเป็นร้อยละ 97.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$, s.d.= 0.43 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$, s.d.= 0.35 คิดเป็นร้อยละ 97.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาทันที่ในสถานการณ์โควิดโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.80$, s.d.= 0.40 คิดเป็นร้อยละ 96.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์คออนไลน์ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$, s.d.= 0.39 คิดเป็นร้อยละ 96.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.80$, s.d. =0.37 คิดเป็นร้อยละ 96.80)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาดในด้านการให้บริการด้านการศึกษา

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.42	91.01	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก	4.67	0.60	93.48	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.57	0.56	91.46	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ มีการตอบรับอย่างรวดเร็ว	4.51	0.62	90.11	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์	4.45	0.62	88.99	มาก
	ช่องทางการให้บริการ	4.47	0.16	89.33	มาก
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการออนไลน์ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด	4.55	0.50	91.01	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่าง ๆ	4.36	0.48	87.19	มาก
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	4.56	0.50	91.24	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีความหลากหลายและเป็นความลับ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.39	0.49	87.87	มาก
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.23	90.06	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาทันทีในสถานการณ์โควิด	4.51	0.50	90.11	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.49	0.50	89.89	มาก

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ	4.56	0.50	91.24	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความพร้อม ในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่บริการ	4.45	0.52	88.99	มาก
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.26	91.07	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ เกี่ยวกับ เน็ตเวิร์ค ออนไลน์ ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ	4.48	0.50	89.66	มาก
2	สถานที่ มีการเผื่อระวังความปลอดภัยต่อสถานการณ์โควิด	4.58	0.50	91.69	มากที่สุด
3	สถานที่ มีอุปกรณ์คัดกรองกลุ่มเสี่ยง ในการตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ	4.44	0.50	88.76	มาก
4	สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย	4.71	0.46	94.16	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.60	0.49	91.91	มากที่สุด

จากตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด ในงาน การให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60, s.d. = 0.49 คิดเป็นร้อยละ 91.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, s.d. = 0.26 คิดเป็นร้อยละ 91.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47, s.d. = 0.16 คิดเป็นร้อยละ 89.33)

ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67, s.d. = 0.60 คิดเป็นร้อยละ 93.48) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ ออนไลน์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45, s.d. = 0.62 คิดเป็นร้อยละ 88.99)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56, s.d. = 0.50 คิดเป็นร้อยละ 91.24) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการ

ติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลายกับสถานการณ์โควิด เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันต่างๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, s.d.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 87.19)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, s.d.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 91.24) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีการปรับตัวรับมือและเตรียมความพร้อมในสถานการณ์เกี่ยวกับโควิด ในงานที่บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.45$, s.d.= 0.52 คิดเป็นร้อยละ 88.99)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ มีความสะอาดและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$, s.d.= 0.46 คิดเป็นร้อยละ 94.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ มีอุปกรณ์คัดกรองกลุ่มเสี่ยง ในการตรวจสอบเชื้อโควิด เพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.44$, s.d.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 88.76)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาดโดยภาพรวม

งานบริการ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	4.59	0.50	91.76	มากที่สุด
งานการจัดเก็บภาษี	4.64	0.53	92.90	มากที่สุด
งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.30	0.48	86.00	มาก
งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
งานการให้บริการด้านการศึกษา	4.60	0.49	91.91	มากที่สุด
รวม	4.64	0.51	92.8	มากที่สุด

จากตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, s.d.= 0.51 คิดเป็นร้อยละ 92.8) เมื่อพิจารณาเป็นงานพบว่า

งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, s.d.= 0.50 คิดเป็นร้อยละ 91.76)

งานการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, s.d.= 0.53 คิดเป็นร้อยละ 92.90)

งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30, s.d.= 0.48 คิดเป็นร้อยละ 86.00)

งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.84, s.d.= 0.37 คิดเป็นร้อยละ 96.80)

งานการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60, s.d.= 0.49 คิดเป็นร้อยละ 92.90)

ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินโครงการ

จากการให้บริการของอบต. เกี่ยวกับ 5 งานนั้น ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ประเมินโครงการจึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อจะเป็นแนวทางในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

1. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่างานด้านอื่น ๆ ซึ่งเหมือนผลการประเมินความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 ผู้ประเมินตั้งข้อสังเกต รายการที่ประเมินสำหรับงานนี้ ในขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น การจัดระบบการบริการก่อนหลังของขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น โดยมีประชาชนมารับบริการเพียง 10 คน ที่มีน้อยกว่าปีงบประมาณ 2563 คือ จำนวน 12 คน เท่านั้น และงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 19 ในปัจจุบัน การให้บริการสำหรับงานนี้ ประชาชนจะมารับบริการมาจำนวนน้อย และไม่ได้เป็นประจำ ประเด็นดังกล่าว ทำให้ผู้รับบริการก็ยังไม่เข้าใจในระบบของการบริการเท่าที่ควร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานฝ่ายนี้ คือ การทำคู่มือกลางเกี่ยวกับการติดต่อเรื่องงานทั้งหมดทั้งแบบออนไลน์ และ แบบปกติ ในลักษณะแผ่นผัง แผ่นพับ หรือทำเป็นแบนเนอร์ในรูปแบบออนไลน์โดยเน้นถึงขั้นตอนของการขอรับบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนที่มารับบริการ มีความรู้ความเข้าใจในระบบของการบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อไป

2. สำหรับงานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานการให้บริการด้านการศึกษา ในประเด็นของการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการด้านนี้พบว่า จะเป็นช่องทางของการติดต่อจะอยู่ทั้งรูปแบบออนไลน์และการให้บริการในสำนักงานที่ต้องการความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย สาเหตุเพราะสถานการณ์ปัจจุบันที่ทำให้ประชาชนมาขอรับบริการอาจจะไม่สะดวกเท่าที่ควร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานฝ่ายนี้ คือ การเพิ่มช่องทางออนไลน์ที่มีอยู่ ได้แก่ website Line Facebook Instagram ที่มีอยู่แล้ว แต่จะต้องปรับให้มีประสิทธิภาพในการโต้ตอบได้เร็วและสะดวกต่อการใช้งาน ใช้งานง่ายแม้ผู้ไม่มีประสบการณ์ และสำหรับช่องทางบริการในสำนักงาน ควรทำแบนเนอร์ของการเข้ารับบริการที่เข้าใจง่ายขึ้น โดยอาจจะต้องสอบถามถึงความเข้าใจในการใช้บริการเป็นเรื่อง ๆ กับกลุ่มผู้มารับบริการ แล้วจัดทำแบนเนอร์อีกครั้ง

3. งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาถึงประเด็นในด้านนี้คือ ขั้นตอนการให้บริการในระบบออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวกที่มีการตอบรับ และมีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ ซึ่งงานนี้เมื่อพิจารณาว่าทำไมจึงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น อันเนื่องจากที่ผู้ร้องขอบริการมีประเด็นเกี่ยวกับปัญหาที่

ต้องการให้ อบต.มีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วกว่าการบริการอื่น จึงทำให้ไม่ทันต่อความต้องการ ถึงแม้ว่าทางหน่วยงานจะมีระยะเวลาของการให้บริการ ประเด็นดังกล่าวผู้ประเมินโครงการมีข้อเสนอแนะ เพื่อจะเป็นแนวทางในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นดังนี้ อบต. ควรมีการคัดแยกกลุ่มของ ประเด็นปัญหาของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ออกเป็นหมวดหมู่ โดย

3.1 ดำเนินการทำให้ระยะเวลาหรือขั้นตอนของการแก้ปัญหาดังกล่าว ให้ออกจากกัน ว่าในแต่ละประเด็นมีระยะเวลาไม่เท่ากัน และมีปัจจัยใดที่จะทำให้การดำเนินการแก้ปัญหการร้องทุกข์ดังกล่าว ไม่ได้รับการแก้ไขตามที่กำหนด

3.2 ทำขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ที่ทำให้ประชาชนเข้าถึง และเข้าใจได้ง่ายขึ้น