

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

วรรณภัทรพร	สิริโพธิ์แก้ว	หัวหน้าโครงการ
ลัดดา	คุณหงส์	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี	สีบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์	วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
กันยายน 2563

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ซึ่งประกอบด้วยโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยกขอรับการประเมิน จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563 และโครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปี พ.ศ.2563 เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมโครงการโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563 และ โครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปี พ.ศ.2563 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันสนับสนุนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำนวน 2 โครงการ คือ

1. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563
2. โครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอ
เลิงนกทา จังหวัดยโสธร ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563 จำนวน 13 หมู่บ้าน 80 คน
2. โครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้
เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืช
ปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 65 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความ
พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ได้มา
โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้
ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 45 คน
2. งานด้านสาธารณสุข จำนวน 45 คน
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน
4. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 45 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บ
ข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น
ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการ
วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอ
ในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร สามารถสรุปผลในภาพรวม
ของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมทั้ง 4 งาน

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	4.63 0.50 (พอใจมากที่สุด) (92.60)	4.67 0.47 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.61 0.50 (พอใจมากที่สุด) (92.20)	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.65 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.00)
2. งานด้าน สาธารณสุข	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.65 0.47 (พอใจมากที่สุด) (93.00)	4.71 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.20)	4.70 0.49 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)
3. งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.78 0.39 (พอใจมากที่สุด) (95.60)	4.79 0.40 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.73 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.53 0.53 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.71 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.20)
4. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.75 0.42 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.70 0.46 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.75 0.44 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.77 0.38 (พอใจมากที่สุด) (95.40)	4.74 0.41 (พอใจมากที่สุด) (94.80)
โดยรวม	4.71 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.20)	4.70 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.70 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.67 0.37 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.70 0.42 (พอใจมากที่สุด) (94.00)
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	9	9	9	9

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจ
ในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน และ 4) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี

พ.ศ.2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการรณรงค์คัดแยกขยะคณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.50	พอใจมากที่สุด	92.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	พอใจมากที่สุด	93.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.50	พอใจมากที่สุด	92.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80
รวมเฉลี่ย	4.65	0.48	พอใจมากที่สุด	93.00

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมา มี 3 ประเด็นที่เท่ากันคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการและเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือการให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 28 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด จำนวน 9 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ไม่มารับขยะตรงตามเวลา ขยะล้นทิ้งเกลื่อนกลาด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจช่วยเหลือเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะคือ ตอบข้อสงสัยและคำแนะนำให้ชัดเจน และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ จัดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มเติม

2. งานด้านสาธารณสุข ตามโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ตามโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.47	พอใจมากที่สุด	93.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.44	พอใจมากที่สุด	94.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.49	พอใจมากที่สุด	94.00
รวมเฉลี่ย	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ การให้

เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมามีความคิดเห็นตรงกัน 2 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักผ่อนรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขจำนวน 21 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดจำนวน 21 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดจำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.80

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก มีความเป็นกันเองสุภาพเรียบร้อย และเข้ากับคนในชุมชนได้ดี 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีสายด่วนในการให้บริการและรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร และได้วางแผนการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ การอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี มีความเหมาะสมและเพียงพอ 5) ด้านอื่นๆ ข้อเสนอแนะคือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีมาตรการที่จริงจังในการป้องกันการทิ้งขยะที่อันตรายและขยะอื่นๆ ในพื้นที่สาธารณะ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.39	พอใจมากที่สุด	95.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.40	พอใจมากที่สุด	95.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	พอใจมากที่สุด	94.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.53	พอใจมากที่สุด	90.00
รวมเฉลี่ย	4.71	0.44	พอใจมากที่สุด	94.20

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ การเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 27 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดจำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 29.63 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 22.22 และด้านอื่นๆจำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 22.22

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ขั้นตอนการให้บริการดี 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ สิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก 5) ด้านอื่นๆ ข้อเสนอแนะคือ อยากให้มีการส่งเสริมแบบนี้อย่างต่อเนื่อง ผู้เข้าร่วมโครงการน้อยเกินไป

4. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามโครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามโครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.42	พอใจมากที่สุด	95.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	พอใจมากที่สุด	94.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.44	พอใจมากที่สุด	95.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.38	พอใจมากที่สุด	95.40
รวมเฉลี่ย	4.74	0.41	พอใจมากที่สุด	94.80

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น รองลงมาคือสถานที่ให้บริการหรือเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 42 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.37 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 13 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 30.96

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการข้อเสนอแนะคือขั้นตอนการดำเนินงานดีมาก 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มอุปกรณ์ในการทำให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภายใต้โครงการณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ไม่มารับขยะตรงตามเวลา
- 2) ขยะล้นทิ้งเกลื่อนกลาด

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลและช่องทางการติดต่อสอบถาม
- 2) ควรเพิ่มช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ตอบข้อสงสัยและคำแนะนำให้ชัดเจน
- 2) เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยทั่วถึง
- 3) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจช่วยเหลือเท่าที่ควร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) จัดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มเติม
- 2) สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ภายใต้โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ประจำปี พ.ศ.2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีรถเก็บขยะ
- 2) ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร และได้วางแผนการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย
- 2) มีสายด่วนในการให้บริการและรับข้อร้องเรียนต่างๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มเป็นกันเอง และให้ข้อเสนอแนะรับฟังปัญหาของประชาชน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก มีความเป็นกันเองสุภาพเรียบร้อย และเข้ากับคนในชุมชนได้ดี อดทน และขยันทำงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมกับการดำเนินโครงการ
2. การอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก
3. การอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี มีความเหมาะสมและเพียงพอ

ด้านอื่นๆ

1. ควรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อการพัฒนา และดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของชุมชน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีมาตรการที่จริงจังในการป้องกันการทิ้งขยะที่อันตรายและขยะอื่นๆ ในพื้นที่สาธารณะ

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภายใต้โครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการดี
2. เอาใจใส่ ตั้งใจ จริงใจ และบริการดีมาก

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการ
2. มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายดีมาก ผู้นำชุมชนประชาสัมพันธ์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ให้บริการดีและรวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก
2. มีความเหมาะสมกับการดำเนินงาน

ด้านอื่นๆ

1. การดำเนินงานเหมาะสมที่สุด
2. อยากให้มีการส่งเสริมแบบนี้อย่างต่อเนื่อง
3. ผู้เข้าร่วมโครงการน้อยเกินไป

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้โครงการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพชุมชนด้านการเกษตร โดยการสร้างศูนย์เรียนรู้ เกษตรพอเพียงและการใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตพืชปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่
2. การให้ข้อมูลโครงการยังไม่ทั่วถึง
3. ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก
4. การให้บริการดี และเป็นลำดับขั้นตอน

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
2. เพิ่มสายด่วนในการให้บริการเมื่อมีความต้องการให้ช่วยเหลือขณะดำเนินกิจกรรม
3. ควรจัดช่องทางการรับฟังข้อมูลและรับฟังข้อเสนอแนะที่มากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่มีให้บริการที่ดี แนะนำเมื่อมีข้อสงสัย
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และดูแลดีมาก อำนาจความสะดวกแก่ผู้ร่วมโครงการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการทำให้มากขึ้น

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ มากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของ หน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบใน การกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น