

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ประจำปี พ.ศ.2564



องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง
อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

**ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.23	96.98	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.17	97.76	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.91	0.14	98.21	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.12	98.54	มากที่สุด
รวม	4.90	0.11	97.92	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 97.92

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.54 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้
ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.21 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.76 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 96.98 ตามลำดับ

2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.10	99.18	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.08	99.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.96	0.09	99.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.18	98.33	มากที่สุด
รวม	4.95	0.08	98.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 98.93

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ
99.18 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ
99.12 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.33
ตามลำดับ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.20	98.02	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.19	98.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.99	0.04	99.81	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.16	97.83	มากที่สุด
รวม	4.93	0.11	98.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93หรือร้อยละ 98.51

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่
บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99หรือร้อยละ 99.81 รองลงมาด้านช่องทางการ
ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.25 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.02และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.83ตามลำดับ

4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.17	97.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.12	97.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.93	0.08	98.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.12	98.97	มากที่สุด
รวม	4.91	0.07	98.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.22

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 98.97 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.62 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.46 ตามลำดับ

5. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.20	97.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.19	97.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.90	0.17	98.10	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.24	97.04	มากที่สุด
รวม	4.87	0.15	97.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.50

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.10 รองลงมา ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.46 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.37 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.04 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์การประเมินดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ตามภาระหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 จำนวน 3,075 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 จากนั้นใช้การสุ่มอย่างมีสัดส่วน (proportional random sampling) เมื่อได้ขนาดของตัวอย่างแต่ละกลุ่ม จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละประเภทงานบริการโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 356 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น

4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทางคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กับประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันความสูญหาย คณะผู้ประเมินแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมาย และเก็บรวบรวม แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการประมวลผลตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลการประเมินดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนพอใจ จำนวน 356 คน จำแนกตามประเภทของการให้บริการ สัดส่วนสูงสุดเป็นจำนวนประชาชนผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 35.39 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.30 และเพศชาย ร้อยละ 42.70 มีอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 43. มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 28.09 จบการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.73 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00

2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอมหาคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1 ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.08 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.77 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 97.91 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.85 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.70 ตามลำดับ

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 97.92 สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.54 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.21 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.76 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 96.98 ตามลำดับ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 98.93 สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.18 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.12 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.33 ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.51 สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.81 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.25 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.02 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.83 ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.22 สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 98.97 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.62 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.46 ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.50 สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.10 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.46 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.37 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.04 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. การบริการภาครัฐในยุค NewNormal ภาครัฐเผชิญกับความท้าทายที่ต้องปรับตัวให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญคือภาครัฐต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลง เน้นผลลัพธ์ เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังใหม่ๆ ที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการมากขึ้น โดยต้องพัฒนาให้เป็น Digitization และมีการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล Smart Technology มีการวางแผนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการจัดทำ Banner ในชื่อ “e-Service” ในหน้า Home ของเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในลักษณะของ Web Portal (รวมถึงงานบริการ e-Service) ประชาสัมพันธ์การให้บริการ (ช่องทาง/รูปแบบ/เนื้อหา) และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ให้คำแนะนำงานบริการ e-Service รวมถึงการอำนวยความสะดวกของการกรอกข้อมูลในระบบฯ

2. ควรมีการประเมินผลโดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลาง สำรอง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทุกปีเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรเสริมสร้างศักยภาพการทำงานและพัฒนาทักษะการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยชุมชนมีส่วนร่วม ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ

4. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและได้ทราบความต้องการของการรับบริการ และมีการวางแผนการให้บริการ จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน และจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

5. ควรปรับปรุงภารกิจการให้บริการของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการสนองความต้องการ

6. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรบริหารส่วนตำบลใกล้เคียงภายในจังหวัดเดียวกันเพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข ใ้ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ