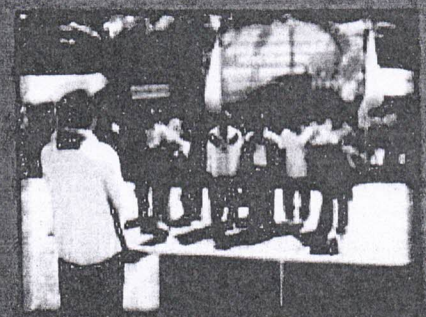




กระทรวงศึกษาธิการ



โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด อ.ธารโต จ.ยะลา
ประจำปีงบประมาณ 2563

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่หวาด
ใน 5 งานดังนี้

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

ขอบเขตของงาน

ขอบเขตงานที่ทำการประเมินจำนวน 5 งาน ได้แก่ งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้
ป่วยเอดส์ งานการจัดเก็บภาษี งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์
และ งานการให้บริการด้านการศึกษา

ขอบเขตด้านความพึงพอใจ

ขอบเขตประเด็นความพึงพอใจมี 4 ด้านดังนี้คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการ
ให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมี
รายละเอียดดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการกับงานของ อบต.แม่หวาด ทั้ง 5 งาน ใน ปีงบประมาณ 2563 เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ	จำนวนผู้มา รับบริการ	จำนวน การสอบถาม
1. งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	349	97
2. งานการจัดเก็บภาษี	829	215
3. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	12	12
4. งานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์	42	42
5. งานการให้บริการด้านการศึกษา	126	36
รวม	1858	400

ประชาชนที่มาใช้บริการในงานของ อบต.แม่หวาด ทั้ง 4 ด้านในปีงบประมาณ 2563 เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 จำนวน 1,858 คน ผู้ประเมินจึงทำการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ จากสูตร ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 329 คน ซึ่งผู้ประเมินส่งแบบประเมินความพึงพอใจเกิน ได้รับกลับมา 400 ชุด คิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด ผู้ประเมินได้ทำสัญญาในการดำเนินการตั้งแต่ 1 - 31 ตุลาคม 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีการนำเสนอผลตามงาน โดยแสดงถึงข้อมูลเบื้องต้น ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด มีผลดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนที่มาใช้บริการของ อบต.แม่หวาดมีผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มาใช้บริการของ อบต.แม่หวาด

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	202	50.25
หญิง	200	49.75
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	69	17.16
31-40 ปี	108	26.87
41-50 ปี	90	22.39
50 ปีขึ้นไป	135	33.58
งานที่มาใช้บริการ		
งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	97	24.13
งานการจัดเก็บภาษี	215	53.48
งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	12	2.99
งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	42	10.45
งานการให้บริการด้านการศึกษา	36	8.96
ความถี่ของการใช้บริการ		
1 ครั้งต่อปี	397	98.76
2 ครั้งต่อปี	4	1.00
3 ครั้งต่อปี	1	0.25

จากตาราง 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58 งานที่มาใช้บริการคือ งานการจัดเก็บภาษี จำนวน 215 คิดเป็นร้อยละ 53.48 ความถี่ของการใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 397 คิดเป็นร้อยละ 98.76

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบต.แม่หวาด 5 งาน มีผลดังตาราง 2 - 7

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

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.35	96.60	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการ ก่อนหลัง	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือบุคคล	4.83	0.39	96.60	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีความหลากหลายและเป็นความลับและนำมาใช้ ในการแก้ปัญหาได้	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการ ให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.35	94.40	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและ เพียงพอ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
2	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
3	สถานที่ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4	สถานที่ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.84	0.31	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด งานให้บริการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, s.d.=0.31 คิดเป็นร้อยละ 96.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีผลดังนี้ พบว่า ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87, s.d.= 0.32 คิดเป็นร้อยละ 97.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, s.d.=0.35 คิดเป็นร้อยละ 94.40)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85, s.d.=0.36 คิดเป็นร้อยละ 97.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79, s.d.=0.41 คิดเป็นร้อยละ 95.80)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86, s.d.=0.35 คิดเป็นร้อยละ 97.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, s.d.=0.38 คิดเป็นร้อยละ 96.40)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89, s.d.=0.32 คิดเป็นร้อยละ 97.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, s.d.= 0.37 คิดเป็นร้อยละ 96.80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, s.d.=0.37 คิดเป็นร้อยละ 96.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, s.d.=0.38 คิดเป็นร้อยละ 96.40)

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

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.26	93.00	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการก่อนหลัง	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.41	0.49	88.20	มาก
3	ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	4.66	0.26	93.20	มากที่สุด
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือบุคคล	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย	4.62	0.47	92.40	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับและนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.27	94.20	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่กระตือรือร้น	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.31	94.40	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
2	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
3	สถานที่ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4	สถานที่ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.68	0.21	93.60	มากที่สุด

จากตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด งานการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68, s.d.=0.21$ คิดเป็น ร้อยละ 93.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.72, s.d.=0.31$ คิดเป็นร้อยละ 94.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.65, s.d.= 0.26$ คิดเป็นร้อยละ 93.00)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการก่อนหลัง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.80, s.d.= 0.40$ คิดเป็นร้อยละ 96.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.41, s.d.=0.49$ คิดเป็นร้อยละ 88.20)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.74, s.d.=0.44$ คิดเป็นร้อยละ 94.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค หรือบุคคล โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.61, s.d.= 0.49$ คิดเป็นร้อยละ 92.20)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.76, s.d.=0.43$ คิดเป็นร้อยละ 95.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่กระตือรือร้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.66, s.d.=0.48$ คิดเป็นร้อยละ 93.20)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.77, s.d.=0.42$ คิดเป็นร้อยละ 95.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.68, s.d.=0.47$ คิดเป็นร้อยละ 93.80)

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

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.32	86.20	มาก
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการก่อนหลัง	4.08	0.51	81.60	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.33	0.49	86.60	มาก
3	ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.41	0.50	88.20	มาก
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.51	88.40	มาก
	ช่องทางการให้บริการ	4.48	0.31	89.60	มาก
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือบุคคล	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน มีความหลากหลาย	4.25	0.45	85.00	มาก
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความหลากหลายและเป็นความลับและนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.32	90.80	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่กระตือรือร้น	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการให้บริการ	4.42	0.51	88.40	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.22	86.20	มาก
1	วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ	4.08	0.29	81.60	มาก
2	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.25	0.45	85.00	มาก

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
3	สถานที่ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน	4.42	0.51	88.40	มาก
4	สถานที่ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.41	0.17	88.20	มาก

จากตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด ในงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, s.d.=0.17 คิดเป็นร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, s.d.=0.32 คิดเป็น ร้อยละ 90.00) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31, s.d.=0.32 คิดเป็นร้อยละ 86.20)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42, s.d.=0.51 คิดเป็นร้อยละ 88.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการก่อนหลัง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, s.d.=0.51 คิดเป็นร้อยละ 81.60)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอน์ เฟสบุ๊ก หรือบุคคล โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67, s.d.=0.49 คิดเป็นร้อยละ 93.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.25, s.d.=0.45 คิดเป็นร้อยละ 85.00)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67, s.d.=0.49 คิดเป็นร้อยละ 93.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42, s.d.=0.51 คิดเป็นร้อยละ 88.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, s.d.=0.52 คิดเป็นร้อยละ 90.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.08, s.d.=0.29 คิดเป็นร้อยละ 81.60)

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

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.19	90.40	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการ ก่อนหลัง	4.29	0.46	85.80	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.61	0.48	92.20	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.5	91.00	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	4.53	0.24	90.60	มากที่สุด
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก	4.43	0.5	88.60	มาก
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือบุคคล	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย	4.57	0.5	91.40	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมี ความหลากหลายและเป็นความลับและนำมาใช้ในการ แก้ปัญหาได้	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.23	92.80	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.55	0.5	91.00	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคในการ ให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.28	92.20	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและ เพียงพอ	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
2	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจ ง่าย	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
3	สถานที่ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
4	สถานที่ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.57	0.13	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด ในงานการให้บริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, s.d. = 0.13 คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, s.d. = 0.23 คิดเป็นร้อยละ 92.80) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, s.d. = 0.19 คิดเป็นร้อยละ 90.40)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, s.d. = 0.49 คิดเป็นร้อยละ 92.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบบริการก่อนหลัง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.29, s.d. = 0.46 คิดเป็นร้อยละ 85.80)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก หรือบุคคล โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, s.d. = 0.49 คิดเป็นร้อยละ 92.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43, s.d. = 0.5 คิดเป็นร้อยละ 88.60)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71, s.d. = 0.46 คิดเป็นร้อยละ 94.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, s.d. = 0.05 คิดเป็นร้อยละ 91.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67, s.d. = 0.48 คิดเป็นร้อยละ 93.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, s.d. = 0.51 คิดเป็นร้อยละ 90.40)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
อบต.แม่หวาดในทางการให้บริการด้านการศึกษา

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.09	99.20	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบการบริการ ก่อนหลัง	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.96	0.18	99.60	มากที่สุด
4	มีการชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.18	99.60	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	4.97	0.10	99.40	มากที่สุด
1	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือ บุคคล	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3	ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
4	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีความหลากหลายและเป็นความลับและ นำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม และเสมอภาคใน การให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.06	99.80	มากที่สุด
1	วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความพร้อมและ เพียงพอ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
2	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3	สถานที่ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
4	สถานที่ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.97	0.05	99.40	มากที่สุด

จากตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด ในงานการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.97, s.d.=0.17 คิดเป็นร้อยละ 99.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.99, s.d.=0.06 คิดเป็นร้อยละ 99.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.96, s.d.=0.09 คิดเป็นร้อยละ 99.20)

ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.97, s.d.=0.17 คิดเป็นร้อยละ 99.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดระบบก่อนหลัง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92, s.d.=0.28 คิดเป็นร้อยละ 98.40)

ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, s.d.= 0.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับประชาชน มีความหลากหลาย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.94, s.d.=0.23 คิดเป็นร้อยละ 98.80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, s.d.= 0.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ มีการแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.94, s.d.= 0.23 คิดเป็นร้อยละ 98.80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, s.d.= 0.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.97, s.d.=0.17 คิดเป็นร้อยละ 99.40)

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

งานบริการ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยเอดส์	4.84	0.31	96.80	มากที่สุด
งานการจัดเก็บภาษี	4.68	0.21	93.60	มากที่สุด
งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.41	0.17	88.20	มาก
งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.57	0.13	91.40	มากที่สุด
งานการให้บริการด้านการศึกษา	4.97	0.05	99.40	
รวม	4.73	0.25	94.60	มากที่สุด

จากตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.แม่หวาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73, s.d. = 0.25 คิดเป็นร้อยละ 94.60) เมื่อพิจารณาเป็นงาน

งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, s.d. = 0.31 คิดเป็นร้อยละ 96.80)

งานการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, s.d. = 0.21 คิดเป็นร้อยละ 94.80)

งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, s.d. = 0.17 คิดเป็นร้อยละ 88.20)

งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, s.d. = 0.13 คิดเป็นร้อยละ 91.40)

งานการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.97, s.d. = 0.05 คิดเป็นร้อยละ 99.40)

ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินโครงการ

จากการให้บริการของอบต. เกี่ยวกับ 5 งานนั้น ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ประเมินโครงการจึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อจะเป็นแนวทางในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

1. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผลน้อยกว่างานด้านอื่น ๆ ผู้ประเมินตั้งข้อสังเกต รายการที่ประเมินสำหรับงานนี้ ในขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น การจัดระบบการบริการก่อนหลังของขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีประชาชนมารับบริการเพียง 12 คน เท่านั้น จากธรรมชาติของการให้บริการสำหรับงานนี้ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนจะมารับบริการมีความถี่ที่น้อย และไม่ได้เป็นประจำ ประเด็นดังกล่าวอาจจะทำให้ประชาชนยังไม่เข้าใจในระบบของการบริการ ซึ่งรวมไปถึงการประเมินเกี่ยวกับความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ของฝ่ายนี้อาจทำการแยกประเภทของงานที่ประชาชนมาขอรับบริการ แล้วจัดทำเป็นคู่มือเฉพาะของการขอรับบริการ ข้อมูลข่าวสารในเรื่องนั้นๆ โดยเฉพาะ แต่ถ้าพิจารณาแล้ว แต่ละงานมีกระบวนการที่เหมือนกัน ก็สามารถทำเป็นคู่มือการขอรับบริการที่เป็นแกนกลางที่เป็นภาพรวมได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในระบบของการบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อไป

2. สำหรับงานอื่น ๆ คือ งานให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานการจัดเก็บภาษี งานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และงานการให้บริการด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ประเมินโครงการจึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อจะเป็นแนวทางในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นดังนี้ว่า อบต. ควรมีการหนุนเสริมคุณภาพชีวิตบุคลากรให้เกิดความสุขในการทำงาน และสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เช่น จัดทำแผนสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากร โดยทำการสำรวจความต้องการของบุคลากรในประเด็นสวัสดิการที่ดี การสัมนานอกสถานที่ รางวัลตอบแทน การจัดอบรมส่งเสริมทักษะพิเศษเพิ่มเติม การปรับเงินเดือน และโบนัสประจำปี ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และขีดสมรรถนะ ที่ส่งผลต่อการประสิทธิผลของอบต. โดยตรง โดยควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อสร้างเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติราชการ และให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจภาครัฐและประโยชน์สุขของประชาชน

รายชื่อคณะผู้จัดทำและที่ปรึกษาโครงการ

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|-------------------------------|----------------|
| 1. ผศ.ดร.รุ่งลาวัลย์ จันทรัตน | หัวหน้าโครงการ |
| 2. ผศ.สุชิน อับดุลรามัน | คณะทำงาน |
| 3. อาจารย์สุณิษา ธรรมบัญชา | คณะทำงาน |
| 4. นายวุฒิกกร ขุนดำ | เลขานุการ |

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.สมบัติ โยธาทิพย์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 2. ผศ.ดร.บุญสิทธิ ไชยชนะ | รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 3. นายมะยาลี ลาเตะ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด |
| 4. นายธีรวัฒน์ คงทน | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวาด |
| 5. นางสาวจงจิต แซ่อึ้ง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |