

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. งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	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 ในงานให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ข้อ	รายการความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(s.d.)	ร้อยละ	ความพึง พอใจ
	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 มีความหลาก หลาย 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.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	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/ป้าย ประชาสัมพันธ์ 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