



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก (สำนักปลัด)

ที่ นส. ๘๑๙๐๑/..... วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะ
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๔ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย (การรับเรื่องราวร้องทุกข์) งานด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (การขอข้อมูลข่าวสาร
การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค) และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตรา ๔๕

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ขอรายงานผลการประเมินความ
พึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
แล้วเสร็จ โดยสรุปผลการประเมินในภาพรวมการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวโสภา บุญพา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางปรียาดา สิงห์โต)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

/ความเห็นปลัด อบต.

- ความเห็นปลัด อบต..... - เสนอจาก.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพรพิมล มุกสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพรพิมล มุกสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ปฏิบัติหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านบริการกฎหมาย (การรับเรื่องราวร้องทุกข์)	30	10.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	7	2.4
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	82	27.3
งานด้านรายได้หรือภาษี	70	23.3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	30	10.0
งานด้านสาธารณสุข	21	7.0
งานด้านอื่นๆ (การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค)	60	20.0
รวม	300	100.0
เพศ		
ชาย	168	56.0
หญิง	132	44.0
รวม	300	100.0
อายุ		
18 - 20 ปี	6	2.0
21 - 40 ปี	105	35.0
41 - 60 ปี	120	40.0
61 ปีขึ้นไป	69	23.0
รวม	300	100.0
สถานภาพ		
โสด	52	17.3
สมรส	217	72.3
หม้าย/หย่าร้าง	31	10.4
รวม	300	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	111	37.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	72	24.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	40	13.3
ปริญญาตรี	29	9.7
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.0
รวม	300	100.0
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	110	36.7
รับจ้างทั่วไป	58	19.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	5.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	40	13.3
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	53	17.7
นักเรียน/นักศึกษา	6	2.0
ว่างงาน	3	1.0
อื่นๆ	15	5.0
รวม	300	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	18	6.0
1 - 5,000 บาท	47	15.7
5,001 - 10,000 บาท	155	51.7
10,001 - 15,000 บาท	42	14.0
15,001 - 20,000 บาท	16	5.3
20,001 บาทขึ้นไป	22	7.3
รวม	300	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	164	54.7
6 - 10 ครั้ง/ปี	80	26.7
11 - 15 ครั้ง/ปี	34	11.3
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	22	7.3
รวม	300	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม - ธันวาคม 2563	44	14.7
มกราคม - มีนาคม 2564	125	41.7
เมษายน - มิถุนายน 2564	69	23.0
กรกฎาคม - กันยายน 2564	62	20.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านบริการกฎหมาย (การรับเรื่องราวร้องทุกข์) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสไหมากไสไหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.0 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 17.3

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 24.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.3 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ 6 - 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และส่วนมากมาขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2564 คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ เมษายน - มิถุนายน 2564 คิดเป็นร้อยละ 23.0

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านบริการกฎหมาย (การรับเรื่องราวร้องทุกข์)	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.41	95.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.34	96.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.29	97.20	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.24	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.24	98.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.26	98.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด

ตารางที่ 40 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านสาธารณสุข	4.89	0.29	97.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.22	98.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.30	97.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
งานด้านอื่นๆ (การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุน น้ำอุปโภค บริโภค)	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเข็ญใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 โดยงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานด้านอื่นๆ (การขอข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และงานด้านบริการกฎหมาย (การรับเรื่องราวร้องทุกข์) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาเป็นงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 40) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 (ตารางที่ 40) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันด้านความปลอดภัย (แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย) แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข (เพื่อให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน) เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว รวมทั้งจะได้ลดจำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ โดยตรง ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อ COVID 19 อย่างไรก็ตาม การให้บริการในช่องทางเดิม ก็จะต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาเป็นงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 (ตารางที่ 40) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อย่างไรก็ตาม นอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 (ตารางที่ 40) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะไม่ให้เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น