



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2565

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

วัลลักษณ์ เทียงดาห์	หัวหน้าโครงการ
เกษร เมรัตน์	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี สิบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์ วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2565

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยโครงการภายใต้งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ขอรับการประเมินจำนวน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านภาษีและรายได้ ภายใต้โครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ประจำปี 2565 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภายใต้โครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565 3) งานด้านสาธารณสุข ภายใต้โครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ประจำปีงบประมาณ 2565 4) งานด้านการศึกษา ภายใต้โครงการแสดงผลงานทางวิชาการของเด็กปฐมวัย ประจำปี 2565 เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้

การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบคุณความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

- 1) งานด้านภาษีและรายได้
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านการศึกษา

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 โครงการ คือ

- 1) โครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปี 2565
- 2) โครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้ที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565
- 3) โครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ประจำปีงบประมาณ 2565
- 4) โครงการแสดงผลงานทางวิชาการของเด็กปฐมวัย ประจำปี 2565

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัล
บำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) โครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปี 2565 จำนวน 15 หมู่บ้าน (300 คน)

2) โครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565 จำนวน 15 หมู่บ้าน (300 คน)

3) โครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 15 หมู่บ้าน (320 คน)

4) โครงการแสดงผลงานทางวิชาการของเด็กปฐมวัย ประจำปี 2565 จำนวน 300 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1) งานด้านภาษีและรายได้	จำนวน 45 คน
2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 45 คน
3) งานด้านสาธารณสุข	จำนวน 45 คน
4) งานด้านการศึกษา	จำนวน 45 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะหรวย จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะหรวย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ 4 โครงการ

	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รวมเฉลี่ยทุกงาน
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้านภาษี และรายได้	4.83 0.38 (พอใจมากที่สุด) (96.60)	4.75 0.44 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.73 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.83 0.37 (พอใจมากที่สุด) (96.60)	4.78 0.41 (พอใจมากที่สุด) (95.60)
2. งานด้าน พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.73 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.73 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.68 0.47 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.74 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.72 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.40)

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
3. งานด้าน สาธารณสุข	4.88 0.30 (พอใจมากที่สุด) (97.60)	4.83 0.33 (พอใจมากที่สุด) (96.60)	4.79 0.40 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.71 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.20)	4.80 0.37 (พอใจมากที่สุด) (96.00)
4. งานด้าน การศึกษา	4.67 0.50 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.61 0.50 (พอใจมากที่สุด) (92.20)	4.72 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.67 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.40)
โดยรวม	4.78 0.41 (พอใจมากที่สุด) (95.60)	4.75 0.42 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.70 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.75 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.74 0.43 (พอใจมากที่สุด) (94.80)
ผลการ ประเมินตาม ตัวชี้วัด (คะแนน)	10	9	9	9	9

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะเทวีร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะเทวีร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจ
ในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านภาษีและรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
แวง อำเภอกะเทวีร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิด
เป็นร้อยละ 95.60 ผลการประเมินได้ 10 คะแนน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลการประเมินได้ 10 คะแนน และ 4) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านภาษีและรายได้ ตามโครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านภาษีและรายได้ ตามโครงการโครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านภาษีและรายได้ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	พอใจมากที่สุด	96.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.44	พอใจมากที่สุด	95.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	พอใจมากที่สุด	94.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	พอใจมากที่สุด	96.60
รวมเฉลี่ย	4.78	0.41	พอใจมากที่สุด	95.60

จากตาราง 7 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านภาษีและรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านด้านภาษีและรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ โครงการที่จัดก่อให้เกิดการตื่นตัวและสนใจในการชำระภาษีมากขึ้น รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้รับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึงและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านภาษีและรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บบอร์ด รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ มีสายด่วนในการบริการติดต่อและมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านภาษีและรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ การให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านภาษีและรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ในการจัดโครงการสามารถเดินทางไปได้สะดวก รองลงมา คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และหน่วยปฐมพยาบาลไว้รองรับผู้มารับบริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ เพียงพอเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะชวยวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 22 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 27.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 22.70 และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 18.20

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการอบรมให้ต่อเนื่อง 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ติดต่อก่อน/สะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ พุดจาสุภาพ แต่งตัว

เรียบร้อย 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ สะดวกสบายดีทุกอย่าง

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้ที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานตามโครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้ที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.45	พอใจมากที่สุด	94.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.45	พอใจมากที่สุด	94.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.47	พอใจมากที่สุด	93.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	พอใจมากที่สุด	94.80
รวมเฉลี่ย	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด	94.40

จากตาราง 14 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้ที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการ

ตามลำดับก่อน-หลังรองลงมา คือ กระบวนการและขั้นตอนในการเข้าร่วมโครงการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็น คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอและมีสายด่วนในการบริการติดต่อ รองลงมามี 2 ประเด็น คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บบอร์ด และการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมามี 3 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็น คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และหน่วยปฐมพยาบาลไว้รองรับผู้มารับบริการและมีโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้ในการอบรมมีเพียงพอเหมาะสม รองลงมามี 2 ประเด็น คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอและมีการจัดสถานที่ในด้านการรับบริการเป็นระเบียบเรียงตามลำดับขั้นตอน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เครื่องเสียงมีความชัดเจน มีความดังที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 33 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดจำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 30.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 21.20 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 15.20

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มระยะเวลาในอบรมและติดตามโครงการด้วย 2) ด้านช่องทางการ

ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มช่องทางให้บริการมากกว่านี้ เช่น ทางไลน์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ดูแลประชาชนดี 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีแผนผังตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆให้ผู้มารับบริการ

3. งานด้านสาธารณสุข ตามโครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ประจำปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ตามโครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ประจำปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.30	พอใจมากที่สุด	97.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.33	พอใจมากที่สุด	94.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.40	พอใจมากที่สุด	95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.44	พอใจมากที่สุด	94.20
รวมเฉลี่ย	4.80	0.37	พอใจมากที่สุด	96.00

จากตาราง 21 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้รับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง รองลงมา โครงการนี้สร้างความเข้าใจให้ประชาชนมีพฤติกรรมถูกต้องในการป้องกันการ

ติดเชื้อโรคโคโรนา 2019 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ โครงการนี้มีประโยชน์ในการช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคโคโรนา 2019 ในชุมชน

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีสายด่วนในการบริการติดต่อ รองลงมา คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บบอร์ด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ เพียงพอเหมาะสม รองลงมา คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ / รับเรื่อง ในกรณีที่เป็นกลุ่มเสี่ยงและผู้ติดเชื้อ COVID19 เพื่อความสะดวกของชุมชนในการแจ้งเหตุ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ วิทยามีความรู้ความสามารถ สื่อสารได้อย่างเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับด้านสาธารณสุข มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 18 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 83.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนด้านละ 1 ข้อ คิดเป็นด้านละ ร้อยละ 5.55

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรออกให้ความรู้กับทุก ๆ คน/ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในภาวะ COVID19 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรให้เจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมอยู่สำหรับเหตุฉุกเฉินตลอดเวลา 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ คู่มือ เอกสารให้ความรู้ เหมาะสม เพียงพอ

4.งานด้านการศึกษา ตามโครงการแสดงผลงานทางวิชาการของเด็กปฐมวัย ประจำปี 2565
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา โครงการแสดงผลงานทาง
วิชาการของเด็กปฐมวัย ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกษัตริย์ชัย
จังหวัดร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.50	พอใจมากที่สุด	93.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.48	พอใจมากที่สุด	93.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.50	พอใจมากที่สุด	92.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด	94.40
รวมเฉลี่ย	4.67	0.48	พอใจมากที่สุด	93.40

จากตาราง 28 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่
ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึง
พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา
รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ โครงการนี้สามารถส่งเสริมทักษะทางวิชาการให้กับ
เด็กปฐมวัยได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ โครงการนี้มีการประกาศประชาสัมพันธ์ในการแสดงผลงานวิชาการ
ของเด็กปฐมวัยให้ทราบล่วงหน้า ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ โครงการนี้สามารถส่งเสริม
พัฒนาการเรียนรู้รอบด้านอย่างสมดุลของเด็กปฐมวัยได้

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า
ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีสายด่วนในการบริการติดต่อ รองลงมามี 2 ประเด็น คือ มีช่องทาง
เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบ

อินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล
ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึง
พอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่
ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจต่ำ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า
ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็น คือ มีมีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับ
บริการ และมีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการรองลงมา คือ มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้
มารับบริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับ
ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแวง อำเภอกะทู้ศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 44 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มากที่สุด จำนวน 19 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
จำนวน 12 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 27.30

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการข้อเสนอแนะ คือ ควรอธิบายขั้นตอนซ้ำ ๆ ควรอธิบายให้ชัดเจนมากกว่านี้และอธิบายให้
ผู้ปกครองทราบรายละเอียดการรับสมัคร 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ
มีการรับสมัครหลายช่องทาง เช่น ติดต่อทางเฟซบุ๊ก อยากให้มีไลน์ผู้ปกครอง และควรมีอินเทอร์เน็ต
ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ดูแลดีและเจ้าหน้าที่ควร
กระตือรือร้นให้มากกว่านี้ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีที่นั่ง/เก้าอี้ยังไม่
เพียงพอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. งานด้านภาษีและรายได้ ตามโครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น
- 2) มีกระบวนการให้ความรู้แก่ชุมชนในเรื่องการจัดเก็บภาษีและการนำภาษีไปใช้ในการพัฒนาชุมชน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น และอบรมให้ความรู้กับคนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- 2) ควรมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัยและอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรออกพื้นที่ลงสู่ชุมชนอยู่เสมอ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
- 2) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนเสียภาษีอย่างถูกต้อง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการออกหน่วยเคลื่อนที่รับแสดงตนและขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในพื้นที่ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์
- 2) ควรมีการจัดตั้งชมรมหรือกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ให้ทำกิจกรรมร่วมกัน

3) ควรมีการตรวจสอบสุขภาพผู้สูงอายุตามบ้านเนื่องจากผู้สูงอายุบางคนเดินทางไปตรวจที่ รพ.สต.ลำบาก

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีการตั้งสายด่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ชุมชนสะดวกในการขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเรื่องระเบียบต่างของการรับเงินเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ รวมถึงหลักเกณฑ์ในการเบิกจ่ายของผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

2) เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เรื่องผู้สูงอายุในเรื่องสิทธิสวัสดิการต่างๆที่สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ จะได้รับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรมีชุดปฐมพยาบาลเตรียมไว้

3. งานด้านสาธารณสุข ตามโครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ประจำปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีวางแผนการทำงานในการแก้ไขปัญหาหากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) กลับมาระบาดหนักอีกครั้ง เพื่อเมื่อเกิดปัญหาจะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

2) ควรมีการสายด่วนที่สามารถติดต่อได้สะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการออกสำรวจพื้นที่และพูดคุยกับชุมชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสภาวะโรคติดต่อ COVID-19

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ

4. งานด้านการศึกษา ตามโครงการแสดงผลงานทางวิชาการของเด็กปฐมวัย ประจำปี 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่าย ทั้งครู และบุคลากรทางการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

2) ควรมีการสายด่วนที่สามารถติดต่อได้สะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเรื่องความสำคัญของผลงานทางวิชาการให้ผู้ปกครองเข้าใจผ่านเครื่องขยายเสียง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดชุดเอกสารในการสมัครเตรียมไว้

2) ควรมีชุดปฐมพยาบาลเตรียมไว้

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจการให้บริการภายใต้โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านภาษีและรายได้ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านการศึกษา โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงาน จำนวนงานละไม่น้อยกว่า 45 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนน 9 คะแนน คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95

เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งานพบว่า ผลคะแนนปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนน 9 คะแนน ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับรองลงมาตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์รายงานในภาพรวมพบว่า ทั้ง 4 งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการนั้นผลคะแนนปฏิบัติงานของหน่วยงานได้คะแนน 9 คะแนน ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ งานด้านภาษีและรายได้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ