



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2563

รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

เกษศิริรินทร์ ภิญญาคง	หัวหน้าโครงการ
บุษรานรี จันทรโตพฤกษ์	ผู้ร่วมวิจัย
พงษ์พิจักษ์ แก้วโสม	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี สืบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์ วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

กันยายน 2563

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ขอรับการประเมิน จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2563 และโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2563 อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด คณาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2563 และโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2563 อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันสนับสนุนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2 โครงการ คือ

1. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง
2. โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2563

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปี 2563 จำนวน 150 คน

2. โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปี 2563 จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา	จำนวน 45 คน
2. งานด้านสาธารณสุข	จำนวน 45 คน
3. งานด้านรายได้และภาษี	จำนวน 45 คน
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 45 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

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

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการค่าเฉลี่ย 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)
1. งานด้าน การศึกษา	4.77 0.48 (พอใจมากที่สุด) (95.40)	4.67 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.77 0.40 (พอใจมากที่สุด) (95.40)	4.79 0.38 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.75 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.00)
2. งานด้าน สาธารณสุข	4.67 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.63 0.48 (พอใจมากที่สุด) (92.60)	4.66 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.20)	4.59 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.80)	4.64 0.47 (พอใจมากที่สุด) (92.80)
3. งานด้านรายได้ และภาษี	4.76 0.54 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.79 0.54 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.81 0.49 (พอใจมากที่สุด) (96.20)	4.79 0.51 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.79 0.52 (พอใจมากที่สุด) (95.80)
4. งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม	4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.76 0.46 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.78 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.60)	4.73 0.47 (พอใจมากที่สุด) (94.60)
โดยรวม	4.72 0.49 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.69 0.50 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.76 0.45 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.73 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.75)	4.73 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.50)
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	9	9	9	9

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 3) งานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลการประเมินได้ 10 คะแนน และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านการศึกษา ตามโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ปี 2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ปี 2563 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.48	พอใจมากที่สุด	95.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.48	พอใจมากที่สุด	93.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.40	พอใจมากที่สุด	95.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.38	พอใจมากที่สุด	95.80
รวมเฉลี่ย	4.75	0.43	พอใจมากที่สุด	95.00

จากตาราง 2 พบว่า พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมา มี 2 ด้านที่เท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดกระบวนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย และ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ใน แหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอและ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม

2. งานด้านสาธารณสุข ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.46	พอใจมากที่สุด	93.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.48	พอใจมากที่สุด	92.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.46	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.49	พอใจมากที่สุด	91.80
รวมเฉลี่ย	4.64	0.47	พอใจมากที่สุด	92.80

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ การให้เกียรติ

และการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มี 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

3. งานด้านรายได้และภาษี ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.54	พอใจมากที่สุด	95.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.54	พอใจมากที่สุด	95.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.49	พอใจมากที่สุด	96.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.51	พอใจมากที่สุด	95.80
รวมเฉลี่ย	4.79	0.52	พอใจมากที่สุด	95.80

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมามี 2 ด้านเท่ากันคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมามี 3 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ – เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการเช่นกล่อง รับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บไซต์

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมามี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.48	พอใจมากที่สุด	93.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.48	พอใจมากที่สุด	93.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.46	พอใจมากที่สุด	95.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	พอใจมากที่สุด	95.60
รวมเฉลี่ย	4.73	0.47	พอใจมากที่สุด	94.60

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

รองลงมามี 2 ประเด็นเท่ากัน คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็นเท่ากันคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

ข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 2 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เพิ่มช่องทางการติดต่อของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ควรนำยางมะตอยมาเททับถนนคอนกรีตเพื่อให้พื้นผิวถนนแข็งแรงมากขึ้น และ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะงานด้านการศึกษา ตามโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลวังสามัคคี ประจำปีงบประมาณ 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน ควรลดขั้นตอนการบริการจะดียิ่งขึ้น
2. บางขั้นตอนการบริการติดขัด

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น
2. เพิ่มช่องทางการติดต่อของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น
2. ทางเข้าไปติดต่อสังเกตไม่ชัดเนื่องจากทำถนนควรติดสัญญาณทางเข้าให้ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่แนะนำความรู้เกี่ยวกับสุขภิบาลให้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรมีถังขยะประจำทุกหลังคาเรือนและมีรถบริการเก็บขยะเป็นประจำ

เพิ่มจุดบริการให้มากขึ้นการดำเนินงานโครงการ หรือ กิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

3. ข้อเสนอแนะงานด้านรายได้และภาษี ตามโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่เพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลวังสามัคคี ประจำปีงบประมาณ 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่เพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น