



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิถี จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิถี จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2564

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

มนน	รนินธณากุร	หัวหน้าโครงการ
ไพลิน	ทวยหาญ	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี	สีบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์	วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2564

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ขอรับการประเมิน จำนวน 4 โครงการ คือ 1) โครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564 2) โครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 3) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปี 2564 4) โครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2564 คณะผู้วิจัยขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมโครงการ 1) โครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564 2) โครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 3) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปี 2564 4) โครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันสนับสนุนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย^๑
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

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

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านทะเบียน

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 โครงการ คือ

1. โครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564
2. โครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปี 2564
4. โครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คุณพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564 จำนวน 132 คน

2. โครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 15 หมู่บ้าน

3. โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปี 2564 จำนวน 150 คน

4. โครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564 จำนวน 15 หมู่บ้าน

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

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. งานด้านการศึกษา | จำนวน 45 คน |
| 2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | จำนวน 45 คน |
| 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน 45 คน |
| 4. งานด้านทะเบียน | จำนวน 45 คน |

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

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

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกย์ตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกย์ตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

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)
1. งานด้าน การศึกษา	4.71 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.20)	4.69 0.45 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.69 0.45 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.78 0.40 (พอใจมากที่สุด) (95.60)	4.71 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.20)
2. งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาวะ	4.74 0.42 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.73 0.41 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.69 0.45 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.74 0.42 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.72 0.42 (พอใจมากที่สุด) (94.40)
3. งานด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	4.75 0.42 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.77 0.42 (พอใจมากที่สุด) (95.40)	4.79 0.39 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.72 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.75 0.42 (พอใจมากที่สุด) (95.00)
4. งานด้าน ทะเบียน	4.76 0.44 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.79 0.39 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.84 0.35 (พอใจมากที่สุด) (96.80)	4.79 0.40 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.79 0.39 (พอใจมากที่สุด) (95.80)
โดยรวม	4.74 0.43 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.75 0.41 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.75 0.41 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.76 0.41 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.74 0.41 (พอใจมากที่สุด) (94.80)
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	10	10	9	9

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ผลการประเมินได้ 10 คะแนน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ผลการประเมินได้ 10 คะแนน และ 4) งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านการศึกษา ตามโครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.44	พอใช้มากที่สุด	94.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.45	พอใช้มากที่สุด	93.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.45	พอใช้มากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.40	พอใช้มากที่สุด	95.60
รวมเฉลี่ย	4.71	0.44	พอใช้มากที่สุด	94.20

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ จัดซุ่ดเอกสารสำหรับผู้มาใช้บริการเพื่อความรวดเร็ว

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้รับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด มีสายด่วนในการบริการติดต่อ รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอและมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบอินเตอร์เน็ตสำหรับให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ มี 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีคุณมือ เอกสารให้ความรู้ เพียงพอเหมาะสม รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ เครื่องเสียง มีความดังชัดเจนและได้ยินอย่างทั่วถึงและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่ในการจัดโครงการสามารถเดินทางไปได้สะดวก

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา จำนวน 44 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 19 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 12 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 27.30

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการข้อเสนอแนะ คือ ควรอธิบายขั้นตอนช้า ๆ ควรอธิบายให้ชัดเจนมากกว่านี้และอธิบายให้ผู้ปกครองทราบรายละเอียดการรับสมัคร 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ มีการรับสมัครหลายช่องทาง เช่น ติดต่อทางเฟซบุ๊ค อย่างให้มีไลน์ผู้ปกครอง และควรมีอินเตอร์เน็ตให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ดูแลดีและเจ้าหน้าที่ควร

กราฟที่อธิบายให้มากกว่านี้ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาล ข้อเสนอแนะ คือ ควรยื้อที่นั่ง/เก้าอี้ไม่เทียบพอด

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามโครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามโครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 คงจะต้องวิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน**

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.42	พอใจมากที่สุด	94.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.41	พอใจมากที่สุด	94.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.45	พอใจมากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาล	4.74	0.42	พอใจมากที่สุด	94.80
รวมเฉลี่ย	4.72	0.42	พอใจมากที่สุด	94.40

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามโครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรง อำเภอเกษตรธิรัชย์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยเด่น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้รับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง องค์ประกอบคือ มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะในตำบล

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็น คือ ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการพื้นที่ในตำบลมีการจัดการขยะที่ดีขึ้นและมีความสะอาด

ក្នុងការពិនិត្យការណែនាំសាខាដែលបានរៀបចំឡើង គឺ មិនមែនជាផ្លូវការបានក្នុងការពិនិត្យការណែនាំសាខាដែលបានរៀបចំឡើង

ສະພາບນີ້ເກີດຕົວໂລກທີ່ມີຄວາມໃຈລົງທຶນ ສຳເນົານີ້ມາຈະຫຼືກົດຈະກັບມີມາ

ร่องรอยและ เส้นทางการเดินทางที่สำคัญที่สุดในประเทศไทยคือเส้นทางสายไหม ซึ่งเป็นเส้นทางที่สำคัญที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตั้งแต่กรุงศรีอยุธยาไปยังจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย ระยะทางประมาณ 3,000 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 3-4 เดือน แต่ในปัจจุบันเส้นทางนี้ถูกแทนที่โดยทางเรือและทางอากาศ ทำให้เส้นทางนี้มีความสำคัญลดลง

ประเพิ่มที่ใช้ก่อนเข้าสู่การท่องเที่ยว จ้ามกันเป็นรายเดือนที่ ๑) ที่น้ำตกบ้านวัวการเข้าชมหุบเขา
ท่องเที่ยวด้วยเส้นทางเดินป่าที่ต้องผ่านแม่น้ำที่มีความลึกกว่า ๐.๕ เมตร ที่น้ำตกบ้านวัวการเข้าชมหุบเขา
ท่องเที่ยวด้วยเส้นทางเดินป่าที่ต้องผ่านแม่น้ำที่มีความลึกกว่า ๐.๕ เมตร ที่น้ำตกบ้านวัวการเข้าชมหุบเขา
ท่องเที่ยวด้วยเส้นทางเดินป่าที่ต้องผ่านแม่น้ำที่มีความลึกกว่า ๐.๕ เมตร ที่น้ำตกบ้านวัวการเข้าชมหุบเขา

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาฯ เสพติด ประจำปี 2564

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาฯ เสพติด ประจำปี 2564 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน**

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.42	พอใจมากที่สุด	95.00
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	พอใจมากที่สุด	95.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.39	พอใจมากที่สุด	95.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด	94.40
รวมเฉลี่ย	4.75	0.42	พอใจมากที่สุด	95.00

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันในการป้องกันตนเองและบุคคลรอบข้างจากยาเสพติด รองลงมา คือ กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดเข้าสู่ชุมชน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า 2 ประเด็น คือ มีรับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหาฯ เสพติดในปัจจุบัน และมีความรู้ ความเข้าใจ และ ตระหนักรถึงพิษภัยของยาเสพติด

ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น สูงสุด คือ มีซ่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาเมื่อ 3 ประเด็น คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการ มีสายด่วนในการบริการติดต่อและมีการเผยแพร่ข้อมูล ซ่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการเช่นก่อต่องรับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บบอร์ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ สถานที่ในการจัดโครงการสามารถเดินทางไปได้สะดวกรองลงมา คือ มีคุณมือ เอกสารให้ความรู้ เพียงพอเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ วิทยามีความรู้ ความสามารถ สื่อสารได้อย่างเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 31 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 27.30

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรออกแบบให้ความรู้กับทุก ๆ คน/ควรประชาสัมพันธ์ให้เชิงของยาเสพติด 2)ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีกล่องรับฟังความคิดเห็นมากกว่านี้ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ควรออกแบบพื้นที่/เจ้าหน้าที่ควรออกแบบพื้นที่ตรวจสอบข้างนอก และ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด/ห้องน้ำควรสะอาดกว่านี้และเสียงไม่ค่อยได้ยิน/เสียงเบามาก

4. งานด้านทะเบียน ตามโครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านทะเบียน ตามโครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564 คงจะได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านทะเบียน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน**

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.44	พอใจมากที่สุด	95.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.39	พอใจมากที่สุด	95.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.35	พอใจมากที่สุด	96.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.40	พอใจมากที่สุด	95.80
รวมเฉลี่ย	4.79	0.39	พอใจมากที่สุด	95.80

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้รับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน รองลงมา คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เช่นกล่อง รับความคิดเห็นแบบสอบถามและเว็บบอร์ด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีสายด่วนในการบริการติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ คือ มีการให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใช้มากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีคุณภาพ เอกสารให้ความรู้ เพียงพอเหมาะสม รองลงมาคือ สถานที่ในการจัดโครงการสามารถเดินทางไปได้สะดวก

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็น คือ เครื่องเสียง มีความดังชัดเจนและได้ยินอย่างทั่วถึงและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน จำนวน 29 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 27.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 10.30

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรประชาสัมพันธ์ให้รับทราบล่วงหน้า 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรสร้างกลุ่มไลน์เพื่อติดต่อประชาสัมพันธ์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการทั่วถึง/ดูแลพื้นท้องอย่างเท่าเทียมกัน/มีบริการดูแลอย่างเต็มใจ/เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ และ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ให้ความมีน้ำดื่มให้บริการ/ความมีน้ำดื่มสะอาด/มีน้ำดื่มให้ฟรี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะกรรมการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะงานด้านการศึกษา ตามโครงการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 4 แห่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการและมีป้ายประชาสัมพันธ์ และมีคุณภาพ ขั้นตอนของการรับสมัคร

2) ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และรวดเร็ว

2) ควรเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัยและอัพเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเรื่องระเบียบต่างของกรรมการสมัครให้ผู้ปกครองเข้าใจผ่าน

เครื่องขยายเสียง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดชุดเอกสารในการสมัครเตรียมไว้

2) ควรมีชุดปฐมพยาบาลเตรียมไว้

2. ข้อเสนอแนะงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามโครงการพัฒนาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

2) ควรลดขั้นตอนการให้บริการและมีป้ายประชาสัมพันธ์ รณรงค์การลดใช้พลาสติก

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ความมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น และอบรมให้ความรู้กับคนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัยและอัพเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรออกแบบพื้นที่ลงสู่ชุมชนอยู่เสมอ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการบริหารจัดการขยะระหว่างเจ้าหน้าที่และคนในชุมชน

2) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนลดการทิ้งขยะลดการใช้ถุงพลาสติก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรถังขยะที่เป็นมาตรฐาน มีฝาปิดที่มีดีไซด์ และมีเหล็กล็อกถังขยะเพื่อป้องกันถังขยะล้มและสูญเสียหาย

2) ควรออกแบบตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และมีสัดส่วนต่าง ๆ ในการเข้าร่วมโครงการให้กับคนในชุมชนเพิ่มขึ้น

3. ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ความมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในพื้นที่

2) ความมีการจัดตั้งชุมชนหรืออาสาสมัครให้เยาวชนได้มีกิจกรรมทำในเวลาว่าง

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ความมีการตั้งสายด่วนขององค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ชุมชนสะดวกในการขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน/สายด่วนเพื่อลด ละ เลิก ยาเสพติด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนในการลดส่องคูและยาเสพติดในชุมชน

2) เจ้าหน้าที่ควรออกแบบตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2) ควรตรวจสอบเครื่องเสียงให้มีความดังชัดเจน

4. ข้อเสนอแนะงานด้านทะเบียน ตามโครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อรับแสดงตนและรับขึ้นทะเบียนสำหรับผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี 2564

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ความมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในพื้นที่ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุคนพิการและผู้ป่วยเอดส์

2) ความมีการจัดตั้งชุมชนหรือกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ให้ทำกิจกรรมร่วมกัน

3) ความมีการตรวจสอบสุขภาพผู้สูงอายุตามบ้านเนื่องจากผู้อ่อนแรงคนเดินทางไปตรวจที่รพ.สต.ลำบาก

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ความมีการตั้งสายด่วนขององค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ชุมชนสะดวกในการขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเรื่องระเบียบต่างของการรับเงินเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ รวมถึงหลักเกณฑ์ในการเบิกจ่ายของผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์

2) เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เรื่องผู้สูงอายุในเรื่องสิทธิ สวัสดิการต่างๆที่สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ จะได้รับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ความมีชุดปฐมพยาบาลเตรียมไว้

2) สถานที่ให้บริการไม่อื้ออำนวยต่อการให้บริการ

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากการรับบริการและผลการวิจัยทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำการของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น