

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประธานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านกฎหมาย
4. งานด้านอื่น ๆ (งานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส)

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2 โครงการ คือ

1. โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2. โครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยงเพื่อ

ยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2565

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะ เป็นประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัล บำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการจัดเก็บภาชีนอกสถานที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 180 คน
2. โครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 45 คน
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน
3. งานด้านกฎหมาย จำนวน 45 คน
4. งานด้านอื่น ๆ (งานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) จำนวน 45

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และ ร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย 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. งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.69 0.49 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.68 0.50 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.70 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.72 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.70 0.47 (พอใจมากที่สุด) (94.00)
2. งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม	4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.66 0.50 (พอใจมากที่สุด) (93.20)	4.69 0.50 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.70 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.60)
3. งานด้านกฎหมาย	4.76 0.49 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.68 0.53 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.72 0.52 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.72 0.43 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.72 0.47 (พอใจมากที่สุด) (94.40)
4. งานด้านอื่น ๆ (งานด้านคุณธรรม และความโปร่งใส)	4.76 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.65 0.50 (พอใจมากที่สุด) (93.00)	4.73 0.47 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.69 0.50 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.71 0.48 (พอใจมากที่สุด) (94.20)
โดยรวม	4.72 0.47 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.67 0.51 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.71 0.49 (พอใจมากที่สุด) (94.20)	4.70 0.46 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.70 0.48 (พอใจมากที่สุด) (94.00)
ผลการประเมินตาม ตัวชี้วัด (คะแนน)	9	9	9	9	9

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และผลการประเมินการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม โดยมีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.72 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.71 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ตามลำดับ ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านอื่น ๆ (งานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านรายได้หรือภาษีผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานรายได้หรือภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานรายได้หรือภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.49	พอใจมากที่สุด	93.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.50	พอใจมากที่สุด	93.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.45	พอใจมากที่สุด	94.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด	94.40
รวมเฉลี่ย	4.70	0.47	พอใจมากที่สุด	94.00

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา มี 2 ประเด็นที่มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากันคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ขั้นตอนในการ ให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการ รับบริการ รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ การรับบริการ รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือสถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีป้าย ประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ ต่าง ๆ เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษีจำนวน 29 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการจำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 24.14

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการจัดเก็บภาษีและควรเพิ่มจุดในการชำระ ภาษี 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีสายด่วนในการให้บริการแก่ประชาชนและ

สามารถให้บริการได้ทันเวลาและควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมากขึ้น 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ในการให้บริการดีมากและเจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนในชุมชน และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอและเหมาะสม

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานรายหรือภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.48	พอใจมากที่สุด	93.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.50	พอใจมากที่สุด	92.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.50	พอใจมากที่สุด	93.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.44	พอใจมากที่สุด	94.80
รวมเฉลี่ย	4.68	0.48	พอใจมากที่สุด	93.60

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาราย ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาสถานที่ ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีการจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูล สารสนเทศ ต่าง ๆ เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 34 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมาคือ ด้านช่องทางสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.53 และด้านช่องทางการ ให้บริการจำนวน 6 ข้อคิดเป็นร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีรวดเร็วขึ้น และควรเพิ่มจุดในการ ชำระภาษี 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มจุดกล้องแสดงความคิดเห็นการให้บริการ หรือ แบบสอบถาม และควรมีสายด่วนในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันเวลา 3) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ ควรมีความกระตือรือร้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนในชุมชนและ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการสะดวกสบายดีทุกอย่าง

5) ด้านอื่น ๆ ข้อเสนอแนะคือ อยากให้มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่ออำนวยความสะดวกของประชาชน

3. งานด้านกฎหมาย ตามโครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2565

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านกฎหมาย ตามโครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2565 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านกฎหมาย โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.49	พอใจมากที่สุด	95.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.53	พอใจมากที่สุด	93.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.52	พอใจมากที่สุด	94.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.43	พอใจมากที่สุด	94.40
รวมเฉลี่ย	4.72	0.47	พอใจมากที่สุด	94.40

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการรองลงมา มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากันคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายเพียงพอเหมาะสม รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการให้กับผู้ใช้บริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการ

พึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายเพียงพอเหมาะสม รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการให้กับผู้ใช้บริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกาย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้รับบริการรองลงมา คือ สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้นตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย จำนวน 31 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 32.26 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.81 และด้านช่องทางการให้บริการจำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 19.36 ตามลำดับ

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบและมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนกับผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ และควรมีช่องทางการบริการที่หลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ ควรให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายแก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนในชุมชน และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ สถานที่ตั้งในการเดินทางมาติดต่อราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความร่มรื่นและสะอาด และมีสถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อและมีบริการอินเทอร์เน็ต เช่น Wifi ฟรี

4. งานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) ตามโครงการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2565

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) ตามโครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2565 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.43	พอใจมากที่สุด	95.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.50	พอใจมากที่สุด	93.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.47	พอใจมากที่สุด	94.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.50	พอใจมากที่สุด	93.80
รวมเฉลี่ย	4.71	0.48	พอใจมากที่สุด	94.20

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อ

สอบถามเกี่ยวกับการรับบริการให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ต่าง ๆ เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) จำนวน 36 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการจำนวน 12 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 9 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 22.22 ตามลำดับ

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดชัดเจนของแต่ละงาน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทางและสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ทุกเพศทุกวัย และควรมีสายด่วนในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันเวลาและมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเปิดเผยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่และควรให้คำแนะนำตอบปัญหาและข้อสงสัยต่าง ๆ อย่างชัดเจนและตรงประเด็น 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ระบบในการให้บริการ

ข้อมูลสารสนเทศ ของหน่วยงานบางครั้งประชาชนหรือผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงได้เนื่องจากเป็นผู้สูงอายุสามารถดูข้อมูลที่เผยแพร่จากอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ได้ และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ภายใต้โครงการ โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการจัดเก็บภาษี
2. ควรเพิ่มจุดในการชำระภาษี

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ควรมีสายด่วนในการให้บริการแก่ประชาชนและสามารถให้บริการได้ทันเวลา
2. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ มากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ในการให้บริการดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนในชุมชน และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภายใต้โครงการ โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีรวดเร็วขึ้น
2. ควรเพิ่มจุดในการชำระภาษีนอกสถานที่

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ควรเพิ่มจุดกล่องแสดงความเห็นการให้บริการ หรือ แบบสอบถาม
2. ควรมีสายด่วนในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ควรมีความกระตือรือร้นการให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนในชุมชน และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดหาอุปกรณ์มาเพิ่มเติม
2. สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการสะดวกสบายดีทุกอย่าง

ด้านอื่น ๆ

1. อยากให้มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่ออำนวยความสะดวกของประชาชน

ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านกฎหมาย ตามโครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2565

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบและมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนกับผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้
2. ควรมีช่องทางการบริการที่หลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ควรให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายแก่ผู้รับบริการ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนในชุมชน และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่ตั้งในการเดินทางติดต่อราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความร่มรื่น และสะอาด
2. มีสถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อและมีบริการอินเทอร์เน็ต

Wifi ฟรี

ด้านอื่น ๆ

1. อยากให้มีการบริการทำบัตรประชาชนให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่ต้องเดินทางไกลไปถึงที่ว่าการอำเภอ

ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส) ตามโครงการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity&Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2565

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ

2. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดชัดเจนของแต่ละงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทางและสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ทุกเพศทุกวัย

2. มีสายด่วนในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันเวลา

3. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเปิดเผยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่อง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมีมาก พุดจาสุภาพ อธิบายดียิ้มแย้มแจ่มใส

2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่

3. ควรให้คำแนะนำตอบปัญหาและข้อสงสัยต่าง ๆ อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ของหน่วยงานบางครั้งประชาชนหรือผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงได้เนื่องจากเป็นผู้สูงอายุสามารถดูข้อมูลที่เผยแพร่จากอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ได้

2. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

3. ควรมีการจัดหาเครื่องมือ วัสดุ เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ และมีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้มากกว่านี้

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมาก ก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น