

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	21
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	30
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	37
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ตัวแปรที่ศึกษา.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	60
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน.....	62
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.....	65
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง.....	68
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น...	71
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	73
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการศึกษา	75
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	77
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	60
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	61
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน..	62
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ.....	65
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง.....	68
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	71
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	73
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	74

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลลุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 150 คน 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 150 คน 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 150 คน และ 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน
4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน
6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ

9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย
10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก

2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น
เว็บไซต์
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง
ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ คอยรับบริการ
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน

3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามกลุ่มความถนัด
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการพบปะเป็นกลุ่ม
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกีฬา การประชุมพื้นที่
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของกลุ่ม
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการแบบออนไลน์มีความชัดเจน

4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. รูปแบบของกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น แสดงถึงประเพณีและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม
5. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
8. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่
13. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จืดกรด ห้องน้ำ
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม
19. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน
20. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.82	96.49	มากที่สุด
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.81	96.12	มากที่สุด
3. การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.78	95.60	มากที่สุด
4. การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.76	95.11	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.79	95.83	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.66
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.61
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.98
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.61

2. การให้บริการในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.66
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59

3. การให้บริการในงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.34
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.781 คิดเป็นร้อยละ 96.12
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01

4. การให้บริการในงานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.94
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25

5. การให้บริการในงานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 93.60

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

5. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ