

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืนและ 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

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 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	26
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	35
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	44
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ตัวแปรที่ศึกษา.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	65
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	68
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.....	71
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน.....	74
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์.....	77
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	80
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการศึกษา	82
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	84
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	65
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	66
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและ การมีส่วนร่วมของประชาชน.....	68
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.....	71
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน...	74
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์.....	77
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	80
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	81

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืนและ 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 100 คน 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 100 คน 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน จำนวน 100 คน และ 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จำนวน 100 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

- 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่
11. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
14. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

17. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
18. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
19. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
20. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน

2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่
การให้บริการนอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีริยามารยาทที่ดี
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน

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 เว็บไซต์
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.80	95.86	มากที่สุด
2. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	4.81	96.09	มากที่สุด
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน	4.82	96.49	มากที่สุด
4. การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	4.79	95.72	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.81	96.04	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.93
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.86
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.22

2. การให้บริการในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.13
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.92
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

3. การให้บริการในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35

4. การให้บริการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.66
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59

5. การให้บริการในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.71
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.06
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.53

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

4. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ