

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี  
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านคุณภาพชีวิต 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และ 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
สิงหาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	16
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	20
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	28
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>46</b>
ตัวแปรที่ศึกษา.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>50</b>
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	50
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านคุณภาพชีวิต.....	52
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข.....	55
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล.....	57
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ .....	59
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม .....	62
<b>5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>64</b>
สรุปผลการศึกษา .....	64
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	65
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	66
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>67</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>69</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	7
	จำนวนหลังคาเรือน.....	7
	จำนวนประชากร.....	7
	ช่วงอายุและจำนวนประชากร.....	8
	การศึกษา.....	8
	อาชญากรรม.....	9
	ยาเสพติด.....	9
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ .....	50
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา .....	51
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านคุณภาพชีวิต.....	52
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข .....	55
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล.....	57
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ.....	59
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	62
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	63

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านคุณภาพชีวิต 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และ 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 352 คน 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 352 คน 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน 352 คน และ 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 352 คน

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

### 1. ประเด็นของการศึกษา

#### 1) งานด้านคุณภาพชีวิต

##### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
22. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
23. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

## **2) งานด้านสาธารณสุข**

### **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว

### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน

### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน

## **3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล**

### **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล

### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ

### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ



17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

#### 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ

##### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

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

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

##### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

## 2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอนาทม จ.จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านคุณภาพชีวิต	4.77	95.42	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	4.76	95.27	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.74	94.77	มากที่สุด
4. งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ	4.74	94.78	มากที่สุด
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>95.06</b>	<b>มากที่สุด</b>

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.90
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07

2. การให้บริการในงานด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.36
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.34

3. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุขพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.28
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.02

4. งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.23
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.47

5. การให้บริการในงานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.18
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.54

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

#### 4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ