

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง) 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) และ 4) งานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 855 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองบัว สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองบัว.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ตัวแปรที่ศึกษา.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	38
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกร เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง).....	40
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	43
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค พิษสุนัขบ้า).....	46
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก).....	49
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	51
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการศึกษา	53
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	54
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	55
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59

บัญชีตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	38
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	39
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ) งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง).....	40
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..	43
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีด วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า).....	46
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (การบริการ อาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	49
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	51
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	52

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง) 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) และ 4) งานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง) จำนวน 80 คน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 362 คน งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) จำนวน 362 คน และงานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 51 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการริเริ่มโครงการฝึกอบรม ให้ความรู้ หรือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพเกษตร
2. มีการริเริ่มการเพิ่มหรือการกระจายรายได้ในชุมชน เช่น การตั้งกลุ่มอาชีพ หรือการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้า ฯลฯ
3. มีโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง
4. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ
5. การดำเนินการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
6. การเข้าร่วมโครงการมีความสะดวก
7. ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยา มารยาทที่ดี
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาได้
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม
18. สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวก
19. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง

2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกริยามารยาทที่ดี
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

3) งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์

ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน

4. งานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าสู่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. อาหารเข้ามีความเพียงพอกับจำนวนเด็ก
2. อาหารเข้ามีคุณภาพดี ถูกหลักโภชนาการเด็กเล็ก

3. มีบริการอาหารเข้าอย่างสม่ำเสมอ
4. การเก็บล้าง ทำความสะอาดถูกสุขอนามัย

ด้านช่องทางการให้บริการ

5. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
6. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก
8. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก
9. ครูดูแลเด็กในขณะที่รับประทานอาหาร
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

11. โต๊ะ เก้าอี้ เหมาะสมกับเด็กเล็ก
12. สถานที่รับประทานอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับรับประทานอาหาร
14. อุปกรณ์สำหรับใส่อาหารสะอาด
15. อุปกรณ์สำหรับใส่อาหารเหมาะสมกับเด็กเล็ก
16. มีสถานที่สำหรับการล้างมือก่อนรับประทานอาหาร

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง)	4.66	93.20	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	94.80	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)	4.72	94.40	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.73	94.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.71	94.20	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

2. การให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม (การส่งเสริมเกษตรกรเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

3. การให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

4. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

5. การให้บริการในงานด้านการศึกษา (การบริการอาหารเข้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัวควรวินิจฉัยผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม
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 ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ