

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
 อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ 2) งานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) และ 5) งานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. งานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ 2) งานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี 3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) และ 5) งานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ จำนวน 80 คน งานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี จำนวน 80 คน งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 80 คน งานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) จำนวน 80 คน และงานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน จำนวน 80 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

21. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
24. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
25. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
26. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
27. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
28. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) งานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

8. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

3) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก
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

4) งานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

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. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน

5) งานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด
2. ถนนและอุปกรณ์ความปลอดภัยบนถนนได้มาตรฐาน
3. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านความปลอดภัยบนถนน
4. มีระบบการช่วยเหลือในเหตุฉุกเฉิน
5. ป้ายจราจรเห็นได้อย่างชัดเจน และสื่อสารเข้าใจง่าย
6. มีระบบสัญญาณไฟที่ได้มาตรฐาน
7. มีเครื่องมือยังการจราจรในพื้นที่เสี่ยงอันตราย เช่น ลูกเนินชะลอความเร็ว วงเวียน
8. มีระบบการป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุ เช่น รวกันอันตราย

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ
17. ความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการ
18. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	4.73	94.60	มากที่สุด
2. งานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี	4.68	93.60	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี	4.70	94.00	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)	4.68	93.60	มากที่สุด
5. งานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน	4.67	93.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.69	93.80	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. การให้บริการในงานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. การให้บริการในงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

5. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

6. การให้บริการในงานด้านการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังขนายควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ