

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตก
ไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานผู้สูงอายุ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานอนุญาตปลูกสร้าง และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานให้บริการผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานทะเบียนและบัตร พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานอนุญาตปลูกสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยสำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 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
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	16
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	22
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	30
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ตัวแปรที่ศึกษา.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	51
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุ.....	52
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร.....	55
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการงานใบอนุญาตปลูกสร้าง	57
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บภาษี.....	60
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	62
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการศึกษา	65
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	66
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70

บัญชีตาราง

ตารางที่

หน้า

1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	51
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุ.....	53
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงาน งานทะเบียนและบัตร.....	55
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจต่อ การให้บริการงานงานขออนุญาตปลูกสร้าง.....	57
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บภาษี.....	60
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	62
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	63

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้สูงอายุ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานอนุญาตปลูกสร้าง และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้สูงอายุ จำนวน 50 คน 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร จำนวน 50 คน 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานอนุญาตปลูกสร้าง จำนวน 50 คน และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี จำนวน 50 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานให้บริการผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

เทียมกัน

7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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 ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

2) งานทะเบียนและบัตร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ

6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

3) งานขออนุญาตปลูกสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย

4) งานจัดเก็บภาษี**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

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

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

เวลา

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

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

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานให้บริการผู้สูงอายุ	4.77	95.43	มากที่สุด
2. งานทะเบียนและบัตร	4.75	94.90	มากที่สุด
3. งานอนุญาตปลูกสร้าง	4.75	94.96	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4. งานจัดเก็บภาษี	4.78	95.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.76	95.22	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการใน 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.37
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.90
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.96
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2. งานให้บริการผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21

3. งานทะเบียนและบัตร พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.75
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.75
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.75

4. งานอนุญาตปลูกสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.96 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.31
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.06

5. งานจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.06
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทาง การเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ