

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น  
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี  
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2565

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 353 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
สิงหาคม 2565

## 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.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	11
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	19
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	28
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>49</b>
ตัวแปรที่ศึกษา.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>53</b>
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	53
ความพึงพอใจด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	56
ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย.....	60
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	54
ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข.....	63
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	71
<b>5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>72</b>
สรุปผลการศึกษา .....	72
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	76
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	77
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>81</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82

## สารบัญตาราง

### ตารางที่

### หน้า

	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	7
	ช่วงอายุและจำนวนประชากร.....	7
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ .....	53
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา .....	54
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การอนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง.....	56
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือการป้องกันส าธารณภัย.....	60
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม.....	63
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข.....	68
7	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	71

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 353 คน 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณสุข จำนวน 353 คน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 353 คน และ 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 353 คน

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

### 1. ประเด็นของการศึกษา

#### 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ

6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือน งานจัดเก็บภาษีป้าย งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 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 มีกิริยามารยาทที่ดี
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

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

**2) งานด้านงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย**

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

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

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

### **3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

#### **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
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 ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

#### ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

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

#### 4) งานด้านสาธารณสุข

##### 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. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
  14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
  15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**
16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
  17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน
  18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน

## 2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.95	98.90	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณสุข	4.96	99.17	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.98	99.51	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข	4.97	99.33	มากที่สุด
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.96</b>	<b>99.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.31
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.01
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.12

2. การให้บริการในงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.90 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.36
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.82
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.65
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.79

3. การให้บริการในด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.796 คิดเป็นร้อยละ 99.20
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 96.15
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.32
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.03

4. การให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.29
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.38
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.66
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.26

5. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.69
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.98
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 96.26

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

5. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

### 4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ