

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ.2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2563

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..... | 6 |
| ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี..... | 6 |
| ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล..... | 20 |
| ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา..... | 23 |
| การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..... | 26 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 31 |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ..... | 42 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 44 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 47 |
| ตัวแปรที่ศึกษา..... | 47 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 47 |
| วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 47 |
| เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 48 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 50 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 50 |

| บทที่ | หน้า |
|---|-----------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 51 |
| ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล..... | 51 |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... | 53 |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... | 56 |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... | 58 |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข..... | 62 |
| ระดับความพึงพอใจในภาพรวม..... | 64 |
| | |
| 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ..... | 67 |
| สรุปผลการศึกษา..... | 67 |
| ผลการศึกษา..... | 67 |
| ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้..... | 69 |
| ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป..... | 69 |
| | |
| บรรณานุกรม..... | 71 |
| ภาคผนวก..... | 74 |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 75 |

บัญชีตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 1 | ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ..... | 51 |
| 2 | ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 52 |
| 3 | ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง..... | 53 |
| 4 | ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย..... | 56 |
| 5 | ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม..... | 59 |
| 6 | ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านด้านสาธารณสุข..... | 62 |
| 7 | สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ..... | 65 |
| 8 | สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม..... | 66 |

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 17 คน 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 81 คน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 210 คน และ 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 50 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

เปรียบเทียบ

5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย

2) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว

2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์

3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ

6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานเทคนิค งานคู่มือคู่มือ 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 ชี้แจงข้อ

สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4) งานด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่

หลากหลาย

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 การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
- 17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน
- 18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

| งานที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก |
|--|--|---|--|---|
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.45 | 4.47 | 4.61 | 4.60 |
| 2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.47 | 4.62 | 4.57 | 4.63 |
| 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.55 | 4.66 | 4.66 | 4.60 |
| 4. งานด้านสาธารณสุข | 4.45 | 4.41 | 4.52 | 4.47 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | 4.48 | 4.54 | 4.59 | 4.58 |
| ค่าร้อยละของความพึงพอใจ | 89.60 | 90.80 | 91.80 | 91.60 |
| ระดับความพึงพอใจ | มาก | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด |

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|----------------------|----------------------------------|------------------|
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.54 | 90.80 | มากที่สุด |
| 2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.56 | 91.20 | มากที่สุด |
| 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.60 | 92.00 | มากที่สุด |
| 4. งานด้านสาธารณสุข | 4.47 | 89.40 | มาก |
| สรุปความพึงพอใจในภาพรวม | 4.54 | 90.80 | มากที่สุด |

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ในการเปิดช่องทางให้สาธารณสุขได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ