



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน  
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2563

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งาน คือ ภาระงานด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ภาระงานด้านระบบน้ำสะอาด ภาระงานด้านการรายได้และภาษี ภาระงานด้านการควบคุมและป้องกันโรค และภาระงานด้านการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) ภาระงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 80 คน 2) ภาระงานด้านระบบน้ำสะอาด จำนวน 80 คน 3) ภาระงานด้านการรายได้และภาษี จำนวน 80 คน 4) ภาระงานด้านการควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 80 คน และ 5) ภาระงานด้านการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 80 คน

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

### 1. ประเด็นของการศึกษา

#### 1) 1) ภาระงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

##### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ถนนที่ก่อสร้างมีสภาพดี แข็งแรง ทนทานต่อการใช้งาน
2. ระยะเวลาก่อสร้างเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ
3. วัสดุที่ใช้ได้มาตรฐาน ทั้งพื้นถนนและไหล่ทาง
4. เส้นจราจรมีความชัดเจน เป็นไปตามมาตรฐาน

5. ระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตามประกาศของโครงการ
6. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน
7. เส้นทางที่ก่อสร้างเป็นเส้นทางที่ชุมชนใช้งานเป็นประจำ
8. มีการติดป้ายประกาศแจ้งการดำเนินงาน ทั้งรายละเอียดโครงการ ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลา

#### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

9. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
11. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของชุมชน
15. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความเอาใจใส่ ขยัน รับผิดชอบ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ
17. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐาน
18. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ป้ายชี้ทาง ทางเบี่ยง ไฟส่องสว่าง
19. มีการแจ้งประกาศล่วงหน้าเกี่ยวกับการก่อสร้างให้ชุมชนรับทราบ

## **2) ภาระงานด้านระบบน้ำสะอาด**

#### **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความสะอาดได้มาตรฐาน
2. น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคมีความเพียงพอ
3. มีการให้บริการครอบคลุมพื้นที่บริการ
4. มีการดูแลซ่อมแซมระบบน้ำอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

#### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

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

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

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการดำเนินการ
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐาน
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม
18. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

### **3) ภาระงานด้านการรายได้และภาษี**

#### **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
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
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ 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

## **4) ภาระงานด้านการควบคุมและป้องกันโรค**

### **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. การจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพช่องปาก ด้านสายตา
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการ ให้กับสมาชิกในครอบครัว
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
11. มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
12. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่  
การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

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

### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ  
บริการ
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

## **5) ภาระงานด้านจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)**

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
3. การให้บริการมีความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา  
ศีลธรรม อารมณ์ สังคม

7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

#### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่  
การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก

13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก

14. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก

15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก

16. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

19. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

20. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก

21. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย

22. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย

23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับการจัดการเรียนการสอน

24. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

## 2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะครีเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

| รายการ                                                    | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------|------------------|
| 1. ภาระงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า                       | 4.58                 | 91.60                            | มากที่สุด        |
| 2. ภาระงานด้านระบบน้ำสะอาด                                | 4.55                 | 91.00                            | มากที่สุด        |
| 3. ภาระงานด้านการรายได้และภาษี                            | 4.60                 | 92.00                            | มากที่สุด        |
| 4. ภาระงานด้านการควบคุมและป้องกันโรค                      | 4.65                 | 93.00                            | มากที่สุด        |
| 5. ภาระงานด้านการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.65                 | 93.00                            | มากที่สุด        |
| สรุปความพึงพอใจในภาพรวม                                   | 4.60                 | 92.00                            | มากที่สุด        |

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40

2. การให้บริการในภาระงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

3. การให้บริการในภาระงานด้านระบบน้ำสะอาด พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

4. การให้บริการในภาระงานด้านการรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

5. การให้บริการในภาระงานด้านการควบคุมและป้องกันโรค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

6. การให้บริการในภาระงานด้านการศึกษาท้องถิ่น (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ 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