



รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ  
อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้และภาษี โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2563 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิ้งเฮิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727-728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของ Roscoe (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) งานด้านการศึกษา  
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.95 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3) งานด้านสาธารณสุข  
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.10 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4) งานด้านรายได้และภาษี  
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.19 อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมตามลำดับ



## บทที่ 1

### บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญเนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการ



เลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และและประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้และภาษี โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข การกิจต่างๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การ จัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

วัตถุประสงค์ของการสำรวจและประเมินในครั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านรายได้และภาษี

#### ขอบเขตของการประเมิน

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการประเมินงานบริการสำคัญ 4 งานคือ



1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้และภาษี โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

## 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2563

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก คือ ประชาชนผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2563 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของ (Poscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e}\right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง



โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 สวน ของสวนเป็ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ  $e = 1/5.s$ ,  $e = s/5$  และ  $z = 1.96$  แทนค่าในสูตร

$$n = \left( \frac{1.96 * .s}{s/5} \right)^2$$
$$= (1.96 * 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 100 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- |                                       |       |        |
|---------------------------------------|-------|--------|
| 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน | 100 คน |
| 2) งานด้านการศึกษา                    | จำนวน | 100 คน |
| 3) งานด้านสาธารณสุข                   | จำนวน | 100 คน |
| 4) งานด้านรายได้และภาษี               | จำนวน | 100 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

### 3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจรับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2563 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี จะได้ทราบผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน สามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุง/พัฒนา และใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ



1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



สรุปผล

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

ตารางที่ 4.29 สรุปผลประเมินความพึงพอใจระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้ ทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	96.95	4.85	0.29	มากที่สุด
3	งานด้านสาธารณสุข	97.10	4.86	0.25	มากที่สุด
4	งานด้านรายได้และภาษี	97.19	4.86	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		96.91	4.85	0.29	มากที่สุด

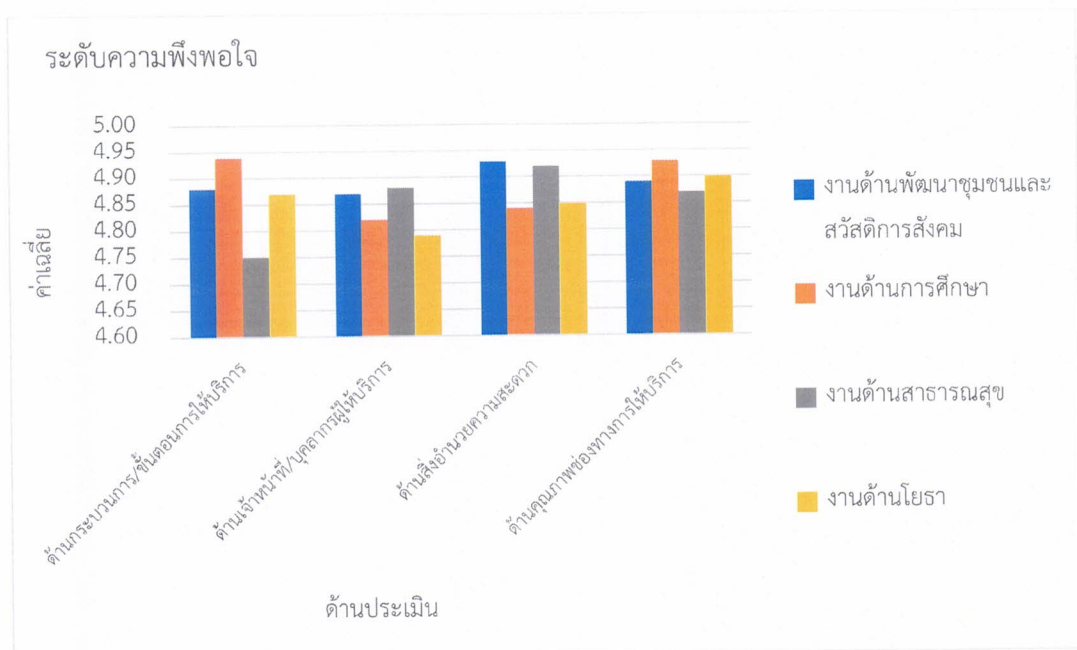
จากตารางที่ 4.29 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี

	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ ช่องทางการ ให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.70	4.85	4.89	4.85
งานด้านการศึกษา	4.89	4.89	4.79	4.82
งานด้านสาธารณสุข	4.88	4.90	4.86	4.86
งานด้านรายได้และภาษี	4.88	4.87	4.82	4.87





## บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้และภาษี โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2. **งานด้านการศึกษา** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. **งานด้านสาธารณสุข** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.86 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

4. **งานด้านรายได้และภาษี** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.86 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมตามลำดับ



### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวมงานบริการทุกด้าน ดังนี้

1. ควรจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการให้บริการกับประชาชนด้วยช่องทางที่หลากหลายรวมถึงการประเมินเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น
2. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องความสำคัญของความตั้งใจ ความใส่ใจ ในบริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข
3. ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายให้สามารถรับฟังได้ทั่วถึง
4. งานส่งเสริมการศึกษาควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตพื้นที่ทุกโรงเรียน
5. งานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือประชากรผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปควรได้รับเบี้ยยังชีพทุกคน
6. งานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจัดเก็บภาษี
7. ควรตรวจสอบอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการทุกด้านให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
8. ควรมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของงานบริการ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ



3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการ สาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี
4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน