



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2557

ชื่องานวิจัย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกวาง อำเภोधาราม จังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย	พ.ศ. 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง อำเภोधาราม จังหวัดราชบุรี ที่มีต่องานบริการ 3 งาน คือ โครงการจัดเก็บภาษี โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ และโครงการบริการน้ำอุปโภคบริโภค โดยศึกษาความพึงพอใจของการรับบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 3 งาน จำนวน 1,050 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การให้บริการในงานโครงการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การให้บริการในโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การให้บริการในโครงการบริการน้ำอุปโภคบริโภค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาว อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการจัดเก็บภาษี
3. ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่
4. ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ					
	โครงการจัดเก็บภาษี		โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่		โครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	137	39.1	140	40.0	152	43.4
หญิง	213	60.9	210	60.0	198	56.6
รวม	350	100.0	350	100.0	350	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า

- 1) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อโครงการจัดเก็บภาษี เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และเป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9
- 2) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่เป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0
- 3) ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภคเป็นเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6

ตารางที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ					
	โครงการจัดเก็บภาษี		โครงการออกหน่วยแพทย์ อาสาเคลื่อนที่		โครงการบริการน้ำ อุปโภค บริโภค	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	21	6.0	31	8.9	23	6.6
ประถมศึกษา	291	83.1	292	83.4	291	83.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	3.1	8	2.3	12	3.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	3.1	9	2.6	11	3.1
อนุปริญญา/ปวส.	10	2.9	6	1.7	8	2.3
ปริญญาตรี	6	1.7	4	1.1	5	1.4
รวม	350	100.0	350	100.0	350	100.0

ข้อมูลตารางที่ 3 พบว่า

- 1) ผู้ให้ข้อมูลในโครงการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ
- 2) ผู้ให้ข้อมูลในโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ
- 3) ผู้ให้ข้อมูลในโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็น ร้อยละ 6.6 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการจัดเก็บภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขวาง อำเภอโศก จ.สุราษฎร์ธานี แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการจัดเก็บภาษี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	4.63	.53	มากที่สุด	92.60
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.61	.54	มากที่สุด	92.20
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.62	.55	มากที่สุด	92.40

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการจัดเก็บภาษี	4.59	.58	มากที่สุด	91.80
ความพึงพอใจด้านกระบวนการฯ	4.61	.47	มากที่สุด	92.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. การแจ้งข่าว การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี	4.63	.57	มากที่สุด	92.60
6. การจัดให้มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย	4.65	.59	มากที่สุด	93.00
7. การเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ	4.65	.55	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	.46	มากที่สุด	92.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.61	.56	มากที่สุด	92.20
9. เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.63	.55	มากที่สุด	92.60
10. มีความซื่อสัตย์ ไม่รับผลตอบแทนหรือรับสินบน	4.63	.55	มากที่สุด	92.60
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.62	.55	มากที่สุด	92.40
12. ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.64	.55	มากที่สุด	92.80
13. ให้บริการเต็มเวลา	4.64	.55	มากที่สุด	92.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	.43	มากที่สุด	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14. มีป้าย หรือประกาศบอกจุดและขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.55	มากที่สุด	92.40
15. ความเพียงพอของจุดหรือช่องทางการให้บริการ	4.60	.58	มากที่สุด	92.00
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้เสียภาษี	4.61	.57	มากที่สุด	92.20
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา	4.61	.58	มากที่สุด	92.20
18. สถานที่เสียภาษีมีความสะดวกในการติดต่อ	4.60	.58	มากที่สุด	92.00
19. มีการใช้เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์เพิ่มความสะดวกในการให้บริการ	4.61	.57	มากที่สุด	92.20
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	.46	มากที่สุด	92.00
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.62	.42	มากที่สุด	92.40

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 92.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
- 2) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- 3) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย
- 2) การเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
- 3) การแจ้งข่าว การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
- 2) ให้บริการเต็มเวลา
- 3) การให้บริการอย่างมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีป้าย หรือประกาศบอกจุดและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้เสียภาษี
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขวาง อำเภอโศกราม จังหวัดราชบุรี แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
2. ลำดับขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
3. การให้บริการมีระบบ รวดเร็ว	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
4. มีการรักษา หรือการแนะนำทางการแพทย์อย่างมีคุณภาพ	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
5. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งการให้บริการล่วงหน้า	4.72	.44	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านกระบวนการฯ	4.70	.32	มากที่สุด	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่สะดวก	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
7. มีการติดประกาศ การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
8. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	.29	มากที่สุด	94.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
10. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถทักษะในการให้การรักษ	4.70	.45	มากที่สุด	94.00
11. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
12. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่รับสินบน	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
13. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
14. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีธรรมาภิบาล	4.69	.461	มากที่สุด	93.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.30	มากที่สุด	94.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. มีป้าย หรือการประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการ	4.70	.459	มากที่สุด	94.00
16. ความเพียงพอของจุด หรือช่องการให้บริการ	4.71	.455	มากที่สุด	94.20
17. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานมีจำนวนเพียงพอ	4.71	.456	มากที่สุด	94.20
18. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	4.69	.461	มากที่สุด	93.80

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
19. สถานที่ให้บริการสะดวกสำหรับการเดินทาง มาใช้บริการ	4.71	.455	มากที่สุด	94.20
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.69	.461	มากที่สุด	93.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.32	มากที่สุด	94.00
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.70	.27	มากที่สุด	94.00

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์แจ้งการให้บริการล่วงหน้า
- 2) การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
- 3) การให้บริการมีระบบ รวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่สะดวก
- 2) มีการติดประกาศ การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน
- 2) แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่รับสินบน
- 3) แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของจุด หรือช่องทางการให้บริการ
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานมีจำนวนเพียงพอ
- 3) สถานที่ให้บริการสะดวกสำหรับการเดินทางมาใช้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขวาง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.58	.60	มากที่สุด	91.60
2. การให้บริการมีระบบ รวดเร็ว	4.57	.60	มากที่สุด	91.40
3. น้ำอุปโภค บริโภคมีคุณภาพดี	4.59	.61	มากที่สุด	91.80
4. น้ำอุปโภค บริโภคมีปริมาณเพียงพอ	4.58	.60	มากที่สุด	91.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการฯ	4.58	.53	มากที่สุด	91.60
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่สะดวก	4.59	.63	มากที่สุด	91.80
6. มีการติดประกาศ การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.61	.63	มากที่สุด	92.20
7. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ	4.58	.63	มากที่สุด	91.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	.55	มากที่สุด	91.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.59	.60	มากที่สุด	91.80
9. เต็มใจให้บริการ เช่น ให้บริการอย่างมีอัธยาศัยสุภาพ	4.61	.59	มากที่สุด	92.20
10. ให้บริการอย่างซื่อสัตย์ เช่น ไม่รับสินบนหรือผลตอบแทน	4.59	.60	มากที่สุด	91.80
11. ให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	.60	มากที่สุด	91.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.51	มากที่สุด	91.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
12. รถสูบน้ำ หรือรถแจกจ่ายน้ำมีเพียงพอต่อความต้องการ	4.59	.60	มากที่สุด	91.80
13. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานมีจำนวนเพียงพอ	4.60	.60	มากที่สุด	92.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
14. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความ เหมาะสมกับงาน	4.59	.60	มากที่สุด	91.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	.52	มากที่สุด	91.80
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.58	.48	มากที่สุด	91.60

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) น้ำอุปโภค บริโภคมีคุณภาพดี
- 2) การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
- 3) น้ำอุปโภค บริโภคมีปริมาณเพียงพอ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการติดประกาศ การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2) มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่สะดวก
- 3) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เต็มใจให้บริการ เช่น ให้บริการอย่างมีอัธยาศัยสุภาพ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างซื่อสัตย์ ไม่รับสินบน หรือผลตอบแทน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานมีจำนวนเพียงพอ
- 2) รถสูบน้ำ หรือรถแจกจ่ายน้ำมีเพียงพอต่อความต้องการ
- 3) เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน

5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง ในงานที่สำรวจ 3 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการ และความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. โครงการจัดเก็บภาษี	4.61	4.64	4.62	4.60
2. โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่	4.70	4.72	4.70	4.70
3. โครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค	4.58	4.59	4.59	4.59
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.63	4.65	4.64	4.63
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	92.60	93.00	92.80	92.60
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจทั้ง 3 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. โครงการจัดเก็บภาษี	4.62	92.40	มากที่สุด
2. โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่	4.70	94.00	มากที่สุด
3. โครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค	4.58	91.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.63	92.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจจำนวน 3 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 3 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. โครงการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. โครงการบริการน้ำอุปโภค บริโภค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 3 งาน คือ 1) โครงการจัดเก็บภาษี 2) โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ 3) โครงการบริการน้ำอุปโภคบริโภค

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 3 งาน ได้แก่ 1) โครงการจัดเก็บภาษี จำนวน 350 คน 2) โครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ จำนวน 350 คน 3) โครงการบริการน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 350 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง อำเภอหนองกวาง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 52 ข้อ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.63 (ร้อยละ 92.60)

2. การให้บริการในโครงการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.60 (ร้อยละ 92.00)

3. การให้บริการในโครงการออกหน่วยแพทย์อาสาเคลื่อนที่ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.70 (ร้อยละ 94.00)

4. การให้บริการในโครงการบริการน้ำอุปโภคบริโภค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.59 (ร้อยละ 91.80) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.59 (ร้อยละ 91.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.59 (ร้อยละ 91.80)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น แสดงถึงคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวางที่สามารถดำเนินการตามภารกิจและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานผลการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวางควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนา โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนางานหรือโครงการที่ประสบผลสำเร็จ ยกย่องระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานบริการ

3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวางควรนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาตนเองสำหรับใช้ในการปรับปรุง พัฒนาหรือแก้ไขปัญหาการให้บริการ หรือใช้เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อจะได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

4. เพื่อเป็นการรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการในชีวิตประจำวันของประชาชนเพิ่มมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวางควรวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างสอดคล้องกับบริบทด้านทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากร เพื่อสร้างกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีกระบวนการติดตาม ประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการที่นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และแรงงาน

5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวางควรแสวงหาวิธีการที่มีประสิทธิผลในการสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน และการประสานพลังจากทุกฝ่ายทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ พนักงาน ผู้นำชุมชน และประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนา เสนอแนะการทำงาน และดำเนินการติดตาม ตรวจสอบการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

6. ควรให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับโครงสร้าง อำนาจ หน้าที่ และบทบาทขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้และปรับความคาดหวังของประชาชนให้สอดคล้องกับภารกิจและหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

7. เนื่องด้วยความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกวาง จึงควรวางแผนและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงานอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางประชาธิปไตยชุมชน เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่นสำหรับใช้ในการวางแผนและดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งการแสวงหาแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการร่วมวางแผนติดตาม ตรวจสอบจากภาคประชาชน

2. ควรมีการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (good practice) ภายในองค์กรในด้านการขบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการต่อไป

3. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการเพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

5. ควรมีการประเมินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งในระยะก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างการดำเนินโครงการ ระยะสิ้นสุดโครงการ รวมทั้งผลกระทบของการดำเนินโครงการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารในการตัดสินใจเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานหรือสภาพในอนาคตของโครงการ