



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลหนองหว้าดอกขาว
ตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว และ ๓) เพื่อการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๓ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ตำบลหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๓๘๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว จะใช้บริการ ๑-๑๐ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๙ ค่าเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ ๓ ครั้งต่อปี โดยมีผู้มารับบริการมากที่สุด เท่ากับ ๖๐ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด เท่ากับ ๑ ครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๒ โดยมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๙ อายุเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ ๕๐ ปี โดยผู้ที่มีอายุมากที่สุดเท่ากับ ๙๔ ปี และอายุน้อยที่สุดเท่ากับ ๑๘ ปี ด้านสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๖ จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๙ สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๒ รองลงมาคือ ว่างาน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๒ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ เท่ากับ ๙,๒๖๓.๖๔ บาทต่อเดือน โดยผู้ที่มีรายได้สูงสุดเท่ากับ ๗๐,๐๐๐ บาทต่อเดือนและน้อยที่สุด เท่ากับ ๖๐๐ บาทต่อเดือน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว

จำนวนของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว พบว่า งานด้านคุณภาพน้ำประปา จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๖ โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบการในรูปแบบขยายผลสามระบบ จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ งานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๒ งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๓๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๕ งานด้านทะเบียน จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ ตามลำดับ

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลหนองหญ้าดอกขาว ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๘๑ คะแนน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๔.๖๙ คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาวพบว่า ยอมรับสมมติฐาน จำนวน ๒ ตัวแปร และปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน ๕ ตัวแปร ดังนั้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและช่วงเวลาในการรับบริการที่ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๗ ซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๙๕.๐ ขึ้นไป ดังนั้นเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน เมื่อแยกตามงานบริการทั้ง ๗ งาน สรุปได้ดังนี้

๑. **งานด้านพัฒนาชุมชน** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ ๔.๘๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๔.๙๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐
๒. **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ ๔.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ โดยเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๔.๙๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐
๓. **งานด้านทะเบียน** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ ๔.๗๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๔.๘๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐
๔. **งานด้านการจัดเก็บภาษี** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ ๔.๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๔.๖๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
๕. **งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๖. **งานด้านคุณภาพน้ำประปา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจเท่ากับ ๔.๗๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๔.๘๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐
๗. **โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการในรูปแบบขยายผลสามระบบ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ เท่ากับ ๔.๗๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ๔.๗๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

การอภิปรายผล

ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๗ แสดงว่า บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้การบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาวสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน ๗ ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัดข้อที่ ๑ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐ ขึ้นไป คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต้องการของผู้รับบริการ

๑.๑ ควรพัฒนาการให้บริการมีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงรวมทั้งการลดขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้เวลาน้อยลงและงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน

๑.๒ ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารในการรับบริการการพัฒนากระบวนการให้บริการ/ลดระยะเวลาในการรับบริการให้ดียิ่งขึ้น อาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการด้วย และมีการเพิ่มการแสดงรายละเอียดในการมารับบริการ/ขั้นตอนการบริการให้เด่นชัดและเข้าใจง่าย

๑.๓ จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับงานบริการที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในงานของเทศบาลตำบลหรือหน่วยงานอื่น

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการควรได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาวที่หลากหลายช่องทาง

๒.๑ ควรมีเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้มีความรวดเร็วไม่ต่างจากการมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการด้วยตนเอง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวกในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุด ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การแจ้งทางโทรศัพท์ การจัดส่งเอกสาร การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หอกระจายข่าวและการใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (เว็บไซต์แอปพลิเคชันไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก) เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว

๒.๒ ควรมีการใช้ช่องทางอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนในการรับบริการในบางขั้นตอน เช่น การกรอกข้อมูล หรือการลงทะเบียนต่างๆ การขยายช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้สะดวกมากยิ่งขึ้นเพื่อลดขั้นตอนในการใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๒.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือปิดประกาศไว้ตามสถานที่ต่างๆ ให้ประชาชนทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว รวมทั้งควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่อและการสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการอย่างชัดเจน

๒.๔ ควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือเรื่องร้องเรียนของ เทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว เพื่อจะได้นำเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนเสนอมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความประทับใจและต้องการมารับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว

๓.๑ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดี

๓.๒ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติแสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจในการให้บริการ

๓.๓ ควรมีการทบทวนเส้นทางของงานและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการสับเปลี่ยน และหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว สามารถทำงานทดแทนกันได้

๓.๔ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นับเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายต่อเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว โดยการ

๔.๑ การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด จัดให้มีที่จอดรถ จัดให้มีที่นั่งรอ และบริการอื่นๆ อย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๔.๒ ควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นดินสอ ปากกา สำหรับกรอกคำขอรับบริการไว้สำหรับประชาชน และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๔.๓ การมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง บอกจุด แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายบอกชื่อห้อง และขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ การต้อนรับให้บริการที่ รวดเร็ว รวมทั้งการจัดสวัสดิการ สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ดังนี้

๑. จุดเด่นของการให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการ (จำนวน ๒๐ คน)

๑.๒ มีการดำเนินการเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอดีมาก (จำนวน ๒ คน)

๒. จุดที่ควรปรับปรุง

๒.๑ ควรดำเนินการฉีดพ่นยุงให้บ่อยครั้งขึ้น บริเวณหมู่ที่ ๓ (จำนวน ๓ คน)

๒.๒ ควรดำเนินการทำความสะอาดที่ระบายน้ำ บริเวณหมู่ที่ ๑ (จำนวน ๑ คน)

๒.๓ ควรมีการจัดระเบียบการให้บริการให้เป็นขั้นตอนเพิ่มขึ้น (จำนวน ๑ คน)

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

๑. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
๒. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตาม กำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

๓. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
๔. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
๕. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
๖. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของแต่ละงาน เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)
๗. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ ของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว
๘. การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้บริการโดยตรง เทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น การปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความรู้ในงานของตน ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) และความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น
๙. ควรนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้กับการทำงานด้านต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อจะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว
๒. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
๓. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว อย่างเป็นระบบ
๔. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
๕. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว อย่างเป็นระบบ

๖. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๗. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการ