



รายงานการวิจัย  
การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลลิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่างๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการใน 4 ภารกิจงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทั้งชุมชนให้ถูกต้อง) งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1,765 ครัวเรือน และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 134 คน (องค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการใน 4 ภารกิจงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน ดังนี้ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทั้งขยะให้ถูกทิ้ง) งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลодโกร คนปลดปล่อยจากโรคพิษสุนัขบ้า) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนกลุ่มตัวอย่างงานละ 326 คน และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 134 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทั้งขยะให้ถูกทิ้ง)
- 2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลодโกร คนปลดปล่อยจากโรคพิษสุนัขบ้า)
- 2.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.4 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือแบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่ว่าเบื้องต้นผู้รับบริการ เป็นคำตามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำตามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ มีลักษณะเป็นคำตามปลายปิดนิdimมาตรฐานค่า (rating scale) ที่มี 5 ระดับ สำหรับใช้วัดคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ เป็นคำตามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ มีลักษณะเป็นคำตามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่มี 5 ระดับ ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการให้บริการใน 4 ภารกิจงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านของทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับองค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำตามปลายเปิด

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลสิงห์ อําเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลสิงห์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.15 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.10 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 68.83 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 49.63 และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.94 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มตัวอย่างของงานบริการเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนคุณ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. สรุปผลการประเมินคุณภาพงานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลสิงห์ โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทั้งชนบทและเมืองที่) ร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 94.60 งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ร้อยละ 91.40 และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.20 สรุปผลการประเมินคุณภาพในแต่ละงานบริการ ได้ดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทั้งชนบทและเมืองที่) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลสิงห์ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.00

2.2 คุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลสิงห์ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.20

2.3 คุณภาพการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ ออยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.40

2.4 คุณภาพการให้บริการของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ ออยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.60 และด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.40 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.00

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการ พบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 91.40 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 91.20 และงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทึ้งขยายให้ถูกที่) ร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.40 ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.20 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (โครงการประชาสัมพันธ์ทึ้งขยายให้ถูกที่) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.20

3.2 ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.20

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.40

3.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.40

4. สรุปผลข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังนี้

4.1 การให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรแจ้งกำหนดการให้วัคซีนพิษสุนัขบ้าให้แก่สัตว์เลี้ยง ก่อนการลงทะเบียนบูติกในพื้นที่ อย่างน้อย 1 วัน และควรจัดให้มีจุน้ำแข็งสำหรับเก็บรักษาวัคซีนพิษสุนัขบ้าสำหรับสัตว์เลี้ยง

4.2 การให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ ควรแจ้งขั้นตอนและกำหนดการการเสียภาษีบำรุงท้องที่แก่ผู้ใช้บริการโดยทั่วถึงกัน และข้อเสนอแนะที่นำไปปรับใช้ในชาระยะยาว อาทิ ช่องทางการชำระเงินออนไลน์

#### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินคุณภาพงานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากการสำรวจพื้นที่การเก็บข้อมูลของผู้วิจัย พบว่า ประชาชนได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อย่างเป็นรูปธรรม มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการคุ้มครองดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ จีเอมแอล พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziehaml, Parasuraman & Berry, 1990, p. 9) เสนอว่า คุณภาพเกิดจากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้นกล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์

หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง สองคล้องกับงานวิจัยของคณสันต์ ศรีบุญเรือง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาใจ อำเภอครีรัตน์ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาใจ (แยกตามประเภทงานให้บริการ) โดยภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

สองคล้องกับงานวิจัยของกรวินท์ เขมพันธุ์รุ่มนัส (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองลุ ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองลุ โดยภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสองคล้องกับงานวิจัยของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม พบร่วม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการประชาสัมพันธ์การออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนา และองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศไทยในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สองคล้องกับผลวิจัยของ เนตรนิภา เจียมศักดิ์ และคณะ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

สองคล้องกับงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพ

การบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาดศักดิ์ (2562, หน้า 153-154) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล สิงห์ ดังนี้ การให้บริการด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ควรแจ้งกำหนดการให้วัคซีนพิษสุนัขบ้าให้แก่สัตว์เลี้ยงก่อน การลงทะเบียนบัตรูปถ่าย อย่างน้อย 1 วัน และควรจัดให้มีถุงน้ำแข็งสำหรับเก็บรักษาวัคซีนพิษสุนัขบ้าสำหรับสัตว์เลี้ยง สำหรับการให้บริการ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ ควรแจ้งขั้นตอนและกำหนดการการเสียภาษี บำรุงท้องที่แก่ผู้ใช้บริการโดยทั่วถึงกัน ควรเปิดให้ชำระภาษีผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ ช่องทางการชำระเงินออนไลน์

##### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อําเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยการศึกษาแบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารจัดการ และปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของ องค์กรบริหารส่วนตำบลสิงห์ อําเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี อย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่าง เทศบาลตำบลด้วยกันในอําเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขงานบริการ ให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลสิงห์ อําเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมี ส่วนร่วมของชุมชนอย่างแท้จริง