



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา

ที่ สพ ๗๗๔๐๑/๗ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภารกิจจำนวน ๔ งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหนองฝักนา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุด และสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงานดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนาต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเมธี ภูมิภักดิ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น... " งาม "

(นายมณฑล อินสว่าง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา

ความเห็น... " ทรง "

(นายบุญฤทธิ์ วรรดี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา

ความเห็น... " "

(นายอำนาจ เพ็ชรวงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝักนา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก

อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

- 1) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  - มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80      อยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
  - มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.60      อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
  - มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80      อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4) งานด้านสาธารณสุข
  - มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.40      อยู่ในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก		งานด้านรายได้ หรือภาษี		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ		งานด้าน สาธารณสุข	
	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.77	95.40	4.87	97.40	4.73	94.60	4.85	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ	4.87	97.40	4.58	91.60	4.75	95.00	4.84	96.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	94.40	4.92	98.40	4.81	96.20	4.83	96.60
ด้านคุณภาพช่องทาง การให้บริการ	4.82	96.40	4.95	99.00	4.86	97.20	4.76	95.20

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

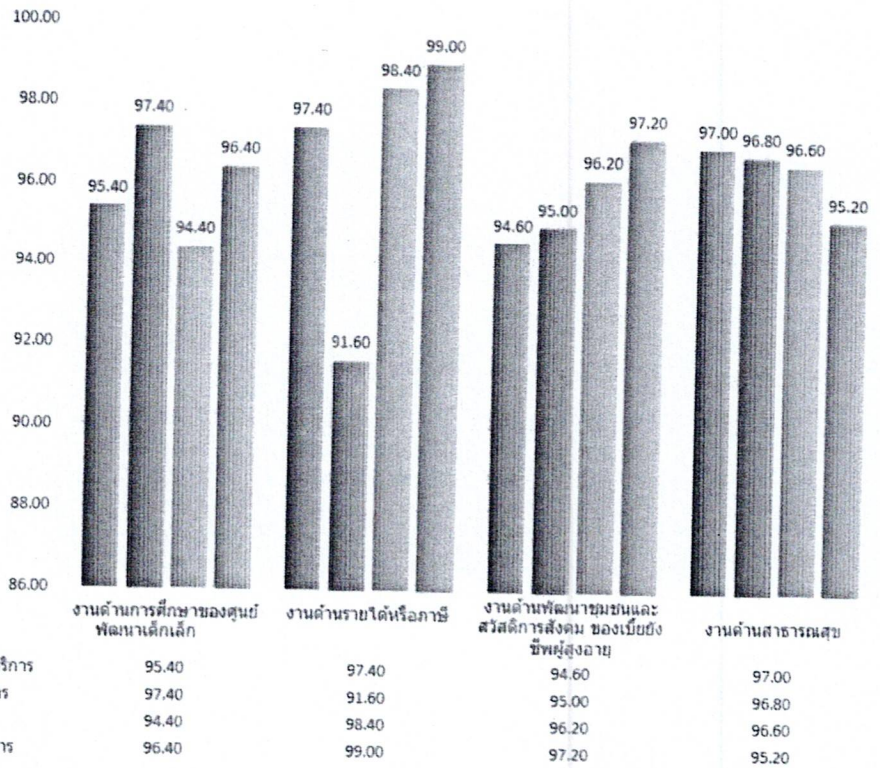
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.87$ , ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.85$ , ร้อยละ 97.00) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.77$ , ร้อยละ 95.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.73$ , ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.87$ , ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.84$ , ร้อยละ 96.80) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.75$ , ร้อยละ 95.00) และงานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.58$ , ร้อยละ 91.60) ตามลำดับ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.92$ , ร้อยละ 98.40) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.83$ , ร้อยละ 96.60) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.81$ , ร้อยละ 96.20) และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.72$ , ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X} = 4.95$ , ร้อยละ 99.00) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.86$ , ร้อยละ 97.20) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.82$ , ร้อยละ 96.40) และงานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.76$ , ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ



- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ



ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	96.60	4.83	0.31	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.80	4.79	0.38	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	96.15	4.81	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.15,  $\bar{X}$  = 4.81, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 96.60,  $\bar{X}$  = 4.83, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 96.40,  $\bar{X}$  = 4.82, S.D.=0.38) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.80,  $\bar{X}$  = 4.79, S.D.=0.38) และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ร้อยละ 95.80,  $\bar{X}$  = 4.79, S.D.=0.37) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยที่มิวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 95.80 ร้อยละ 96.60 ร้อยละ 95.80 และร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= (95.80+96.60+95.80+96.40)/4 \\ &= 96.15 \end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

#### 5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



## 5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

#### 1. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน หลังเสร็จสิ้นกิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม และมีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาแก่ประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

#### 2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์

#### 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯและแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย





#### 4. งานด้านสาธารณสุข

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

#### 5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของคุณภาพทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด
4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมในการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

#### 5.2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี



4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วม ของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขใน การให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล หนองผักนาก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการ ให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น สามารถพัฒนาชุมชน ให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น