

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์
จังหวัดบุรีรัมย์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2564

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	172	43.00
1.2	หญิง	228	57.00
รวม		400	100.00
2. อายุ			
2.1	ต่ำกว่า 30 ปี	14	3.50
2.2	30 - 40 ปี	26	6.50
2.3	41 - 50 ปี	176	44.00
2.4	50 ปีขึ้นไป	184	46.00
รวม		400	100.00
3. สถานภาพ			
3.1	โสด	78	19.50
3.2	สมรส	312	78.00
3.3	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	2.50
รวม		400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
4.1	ประถมศึกษา	286	71.50
4.2	มัธยมศึกษาตอนต้น	88	22.00
4.3	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	3.75
4.4	อนุปริญญา/ปวส.	6	1.50
4.5	ระดับปริญญาตรี	5	1.25
รวม		400	100.00
5. อาชีพ			
5.1	เกษตรกรกรม/ประมง	224	56.00
5.2	รับจ้างทั่วไป	120	30.00
5.3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	4.00

5.4	อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	40	10.00
รวม		400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
6.1	ต่ำกว่า 5,000 บาท	288	72.00
6.2	5,000 - 10,000 บาท	96	24.00
6.3	10,001 - 15,000 บาท	10	2.50
6.4	15,001 - 20,000 บาท	6	1.50
รวม		400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
7.1	น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	104	26.00
7.2	3 - 5 ครั้ง/ปี	108	27.00
7.3	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	188	47.00
รวม		400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน (ร้อยละ 57.00) และเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.00)

2. อายุส่วนใหญ่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50) และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50)

3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 312 คน (ร้อยละ 78.00) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50)

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 286 คน (ร้อยละ 71.50) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.00) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.75) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50) และระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25)

5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง จำนวน 224 คน (ร้อยละ 56.00) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.00) ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) และระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50)

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.00) รองลงมา 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 37.00) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละงาน

งาน	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข	4.59	91.80	มากที่สุด
2. งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.58	91.55	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้และภาษี	4.49	89.75	มาก
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.57	91.35	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	91.08	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.08 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน และอยู่ในระดับมาก 1 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.55 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 และ งานด้านรายได้และภาษี ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.75

1. งานด้านสาธารณสุข ดังตาราง 3-7

ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

ด้านการบริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	90.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละ ความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	92.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.55	91.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.67	93.40	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.62	92.40	มากที่สุด

4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.68	93.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.76	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.66	93.24	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความ พึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	93.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	92.12	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.48	89.60	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ	4.5	90.00	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งแวดล้อมความสะอาดในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งแวดล้อมความสะอาดในการติดต่อ ประสานงาน	4.52	90.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	90.52	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและความ
สะอาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.52
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

2. งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด	4.68	93.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	91.55	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรม
ประเพณีท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.55 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ แล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.59	91.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.71	94.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.51	90.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.55	91.00	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.43	88.60	มากที่สุด

5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.6	92.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	89.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	90.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.42	88.40	มาก
โดยรวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	4.67	93.40	มากที่สุด

มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ			
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มีรับบริการ	4.71	94.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.66	93.20	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	93.60	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

3. งานด้านรายได้และภาษีดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43	88.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.49	89.75	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.60

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.41	88.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	87.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	4.46	89.20	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง)	4.43	88.60	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อ ความต้องการ	4.48	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.43	88.64	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.48	89.60	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.50	90.00	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.51	90.20	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.49	89.80	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.56	91.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.53	90.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.48	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.42	88.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ	4.46	89.20	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.48	89.60	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน	4.51	90.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.48	89.60	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ระดับมาก 3 ข้อ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังตาราง 18-22

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	91.35	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.46	89.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.49	89.80	มาก

5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.54	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	90.00	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.52	90.40	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.51	90.20	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.56	91.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.50	90.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการโดย รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ข้อ

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.58	91.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.61	92.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.55	91.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.52	90.40	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.58	91.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น 3) งานด้านรายได้และภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.08 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

2.2 งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานด้านรายได้และภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.60

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรีมีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรีมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้และภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรีมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ใน

ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรีมีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เขาวนสุขุม และดวงดา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ซูัชมา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณสุขปึกพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณสุขปึกพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุขปึกพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
 - 1.1 ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ
 - 1.2 ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ