

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดและสุขภาพ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

($\bar{X} = 4.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60

2.3 งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.4 งานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	133	33.25
1.2	หญิง	267	66.75
รวม		400	400
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	เกษตรกรกรรม/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 267 คน (ร้อยละ 66.75) และเป็นเพศชาย จำนวน 133 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านอื่น ๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ดังตาราง 2 – 22

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละงาน	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	4.59	91.75	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน)	4.55	91.00	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	4.57	91.40	มากที่สุด
4. งานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564)	4.53	90.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 และ งานด้านอื่น ๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	92.00	มากที่สุด

โดยรวม	4.59	91.75	มากที่สุด
--------	------	-------	-----------

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.58	91.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	90.38	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.66	93.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.52	90.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	91.56	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.78	95.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.60	92.00	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.66	93.20	มากที่สุด

4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.59	91.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.68	93.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.66	93.20	มากที่สุด

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

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	89.60	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	87.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.51	90.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.57	91.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.53	90.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.72	94.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ดังตาราง 8 – 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) โดยรวมและเป็นรายด้าน

โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	87.60	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	88.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.55	91.00	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) โดยรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.58	91.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.47	89.40	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.43	88.60	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.48	89.60	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.40	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.47	89.40	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.57	91.40	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.48	89.60	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.51	90.20	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.55	91.00	มากที่สุด

5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	88.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	86.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	88.20	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.29	85.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.40	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.38	87.60	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.45	89.00	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.48	89.60	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.39	87.80	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.4	88.00	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.47	89.40	มาก
โดยเฉลี่ย	4.44	88.76	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. งานด้านสาธารณสุข ดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	86.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.46	89.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.54	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	90.00	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.24	84.80	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.54	90.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.50	90.00	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	89.20	มาก

5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.42	88.40	มาก
โดยรวม	4.33	86.60	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	84.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	88.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.40	88.00	มาก
โดยรวม	4.31	86.20	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	4.52	90.40	มากที่สุด

มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ			
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.74	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

4. งานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ดังตาราง 18 - 22

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) โดยรวมและเป็นรายด้าน

โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	89.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	90.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.56	91.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.46	89.20	มาก
โดยรวม	4.59	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.20

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.64	92.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.10	82.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	88.80	มาก
โดยรวม	4.48	89.68	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{x} = 4.41$) ร้อยละความพึงพอใจ 82

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.51	90.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.54	90.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.44	88.80	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.48	89.60	มาก
โดยรวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{x} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.60	92.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.50	90.00	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.58	91.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.45	88.70	มาก
โดยรวม	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) ร้อยละความพึงใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.45$) ร้อยละความพึงใจ 88.70

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60

2.3 งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.4 งานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถอภิปรายผลผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รชนีกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับ

การศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล อากาศอำนวยต่างกัน

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และมีความคล่องตัว เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

3. งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานด้านอื่นๆ (โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้อยโอกาส ประจำปี 2564) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกรวดเร็วกว่า และรูปแบบของเครื่องปกรองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
 -
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการ
 - ควรมีเครื่องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ในแต่ละจุด
 - มีการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นได้ทุกที่ ทุกเวลา