

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานของกรรพช.ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลตำบลประโคนชัย หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานสังกัดเทศบาลตำบลประโคนชัย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลประโคนชัย	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	46
สรุปผล.....	46
อภิปรายผล.....	47
ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	58
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	64
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	67
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล.....	69

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,000 คนที่มารับบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดีจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 ข้อ
2) งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา 3) งานห้องสมุด กองการศึกษา จำนวน 20 และ
ข้อ 4) งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม จำนวน 20 ข้อ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ
การให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน
ต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มี
ประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูล
ในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน
ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความ
พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการ
นำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความ
เที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะ
ไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
(Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8493 -
0.9514 (ตาราง ภาคผนวก ข)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power)
โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมี
ค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.7858 - 0.9573 (ตาราง ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

~ แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ}}{5} \times 100$$

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา
3. งานห้องสมุด กองการศึกษา
4. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม

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	158	39.50
	1.2 หญิง	242	60.50
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 เกษตรกรรม/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 242 คน (ร้อยละ 60.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.50)

2. อายุส่วนใหญ่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมาอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.00) อยู่ระหว่าง 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. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรกรรม/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 27.00) และน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา 3) งานห้องสมุด กองการศึกษา และ 4) งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.42	0.27	88.40	มาก
2. งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา	4.75	0.33	95.00	มากที่สุด
3. งานห้องสมุด กองการศึกษา	4.48	0.57	89.60	มาก
4. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม	4.56	0.40	91.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.33	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2 งาน และอยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.40) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 งานห้องสมุด กองการศึกษา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และ งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 88.40

1. งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.32	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.49	87.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.27	86.20	มาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.37	88.00	มาก
โดยรวม	4.42	0.36	88.40	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.28	0.42	85.6	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.32	87.6	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.42	0.54	88.4	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.38	0.34	87.6	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.45	0.25	89	มาก
โดยรวม	4.38	0.32	87.6	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.25) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.42) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.34) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.25)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.12	0.35	82.4	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.32	0.54	86.4	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.52	0.65	90.4	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.35	0.62	87	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.11	0.27	82.2	มาก
โดยรวม	4.36	0.49	87.2	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่อง การให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.65) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.62) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.54) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.35) และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.27)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.00	0.21	80	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	0.23	82	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.32	82.6	มาก

4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.19	0.36	83.8	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.14	0.24	82.8	มาก
โดยรวม	4.31	0.27	86.2	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.36) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.24) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.32) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.23) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.21)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.48	0.58	89.6	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.36	0.42	87.2	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.45	0.22	89	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.38	0.37	87.6	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.52	0.27	90.4	มากที่สุด
โดยรวม	4.4	0.37	88	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.27$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.58$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.22$) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.37$) และที่การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.42$)

2. งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.31	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.33	95.20	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.34$ และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด

4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.46	0.50	89.20	มาก
โดยรวม	4.59	0.31	91.80	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.42$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.45$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.49$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.50$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.50$)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.10	0.79	82.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	0.50	88.80	มาก
โดยรวม	4.51	0.34	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ

($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.48) จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.79)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.54	88.40	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.37	81.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.40	0.49	88.00	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.42	0.50	88.40	มาก
โดยรวม	4.51	0.33	90.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.54) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.50) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.73)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดการบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.46	0.50	89.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.31	95.00	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) การจัดการบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.50)

3. งานห้องสมุด กองการศึกษา ดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.66	87.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.54	85.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.51	88.20	มาก

โดยเฉลี่ย	4.48	0.57	89.60	มาก
-----------	------	------	-------	-----

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ห้องสมุด กองการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.61	89.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.72	86.80	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.24	0.74	84.80	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.40	0.66	88.00	มาก
โดยเฉลี่ย	4.39	0.66	87.80	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ห้องสมุด กองการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.72) และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.74)

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.52	86.80	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.28	0.50	85.60	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ ทันสมัย	4.22	0.55	84.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.40	0.57	88.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.24	0.59	84.80	มาก
โดยเฉลี่ย	4.29	0.54	85.80	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน
ห้องสมุด กองการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.54$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทาง
การให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.57$) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.52$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.28,$
 $S.D. = 0.50$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์
Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.59$) และจุด/ช่องทางการ
ให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.55$)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.54	90.00	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด

4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.48	0.61	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.53) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.54) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.61)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.42	0.54	88.40	มาก
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.46	0.53	89.20	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.36	0.52	87.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	0.49	87.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.41	0.51	88.20	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัด

พื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.53) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.54) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.49) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.52)

4. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ดังตาราง 18-20

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.39	90.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.33	86.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.39	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.36	91.40	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.46	0.58	89.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด

4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.39	90.00	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.61) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.50) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.24	0.56	84.80	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.50	0.51	90.00	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	0.50	89.20	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.42	0.50	88.40	มาก
โดยรวม	4.33	0.33	86.60	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการโดย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดย

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.51) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.50) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.50) และจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.56)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.46	84.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	0.69	84.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	0.50	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.40	0.49	88.00	มาก
โดยรวม	4.31	0.39	86.20	มาก

~ จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.50) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.69) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.46)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	0.67	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	0.50	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.44) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.51) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.67) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.50)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา 3) งานห้องสมุด กองการศึกษา และ 4) งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.2 งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.34$ และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานห้องสมุด กองการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.80

2.4 งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. บริการงานควบคุมโรค (การควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์

โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุก ด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับ การศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล อากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือ ภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้าน สาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. การบริการงานสาธารณสุขโรค (โครงสร้างพื้นฐานการคมนาคม) ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประ โคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุ ธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการ ที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้อง กับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งาน บริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิด เป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึง พพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานห้องสมุด กองการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานห้องสมุด กองการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

4. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เชวณัฐม และดวงตา 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) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง

การใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนาริรัตน์ ชูอัสมา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา งานห้องสมุด กองการศึกษา และงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

2.2 งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานบริการ และซ่อมบำรุง กองการประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.34$ และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานห้องสมุด กองการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานห้องสมุด กองการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

2.4 งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.39$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2