

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5โครงการ ได้แก่ 1) ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว2) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) 3) ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่4) ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย5)ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยจะทำการประเมิน4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทและจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ตามภาระงานทั้ง 5งานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.36$)คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.16สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านด้านช่องทางการให้บริการเช่นจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวก

และเพียงพอจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก 2ด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อและที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ

2.2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน

(1669) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการเช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความเร็วในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและ

เอกสารให้ความรู้ฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการเช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

2.5 ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นราย

ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการเช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการความรวดเร็วในการให้บริการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการและอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยเจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระจ่หรือร้อน และมีความพร้อมในการให้บริการและมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ อย่างครบถ้วนสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกรโทอิ้ง (2553: บทคัดย่อ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 31-45 ปีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทมีการศึกษาระดับประถมศึกษาและส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมากเพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกันแต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิด

เป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุขพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอต่อสภาพ ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง(2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งานพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลังพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่างพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคมพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน

ช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของนารินทร์ ชูอัสมา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกันและ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. ด้านการศึกษา – งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของ

เทศบาลตำบลมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสมและมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์พิมพ์พิมูล และกันยลีนีจาณูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 พบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

5. ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทนเจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสมและมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

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