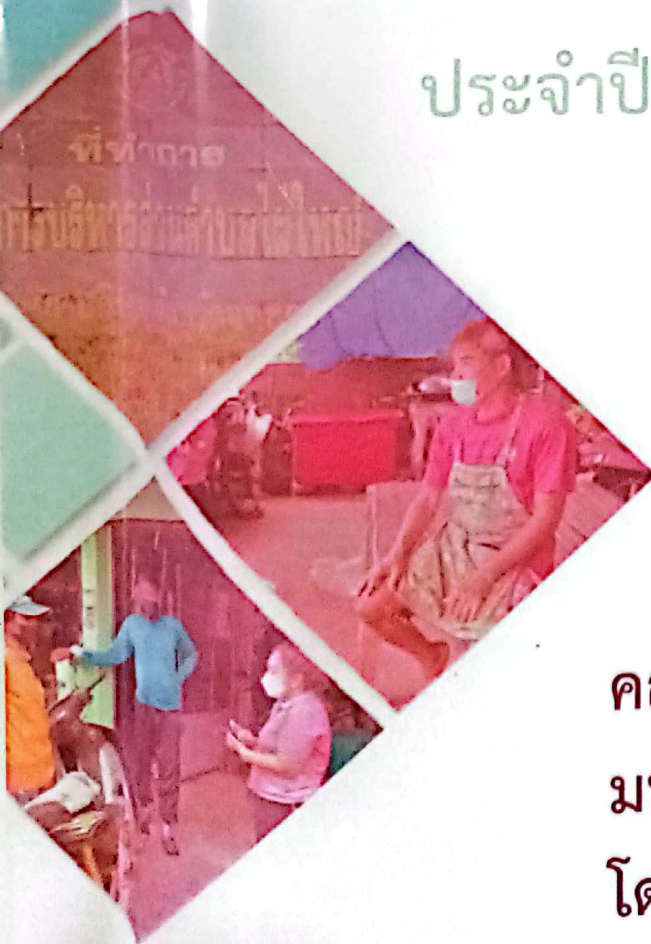




องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่

อ.ม่วงสามสิบ จ.อุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564



คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี และคณะ



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการ
ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	96.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	งานด้านสาธารณสุข	4.84	97.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ภารกิจ		4.84	96.80	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2564


ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรวุฒิ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 4,743 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 250 ราย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจกข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมในภาพรวม ในระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจกข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วน ตำบลไผ่ใหญ่ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อ รับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

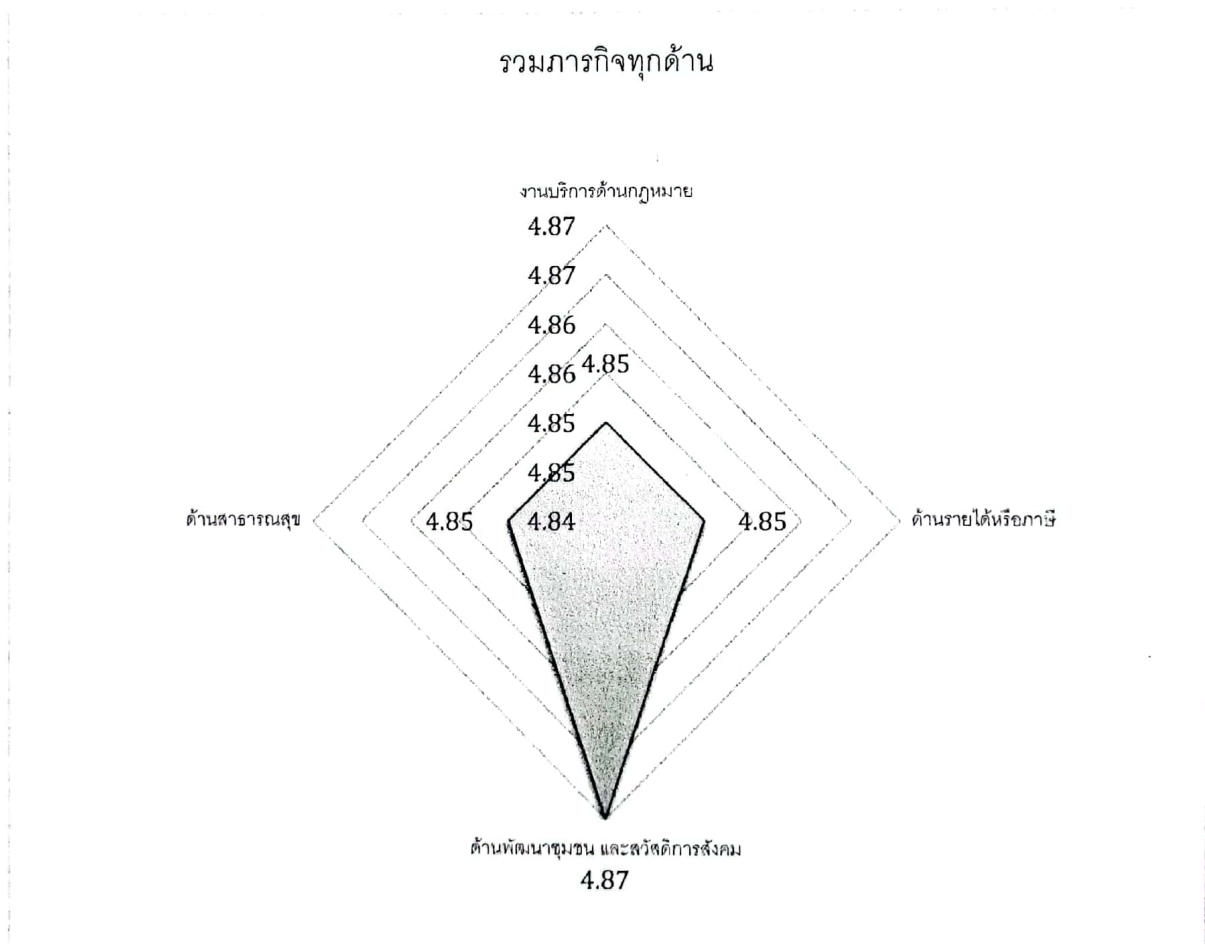
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุก /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความ พึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

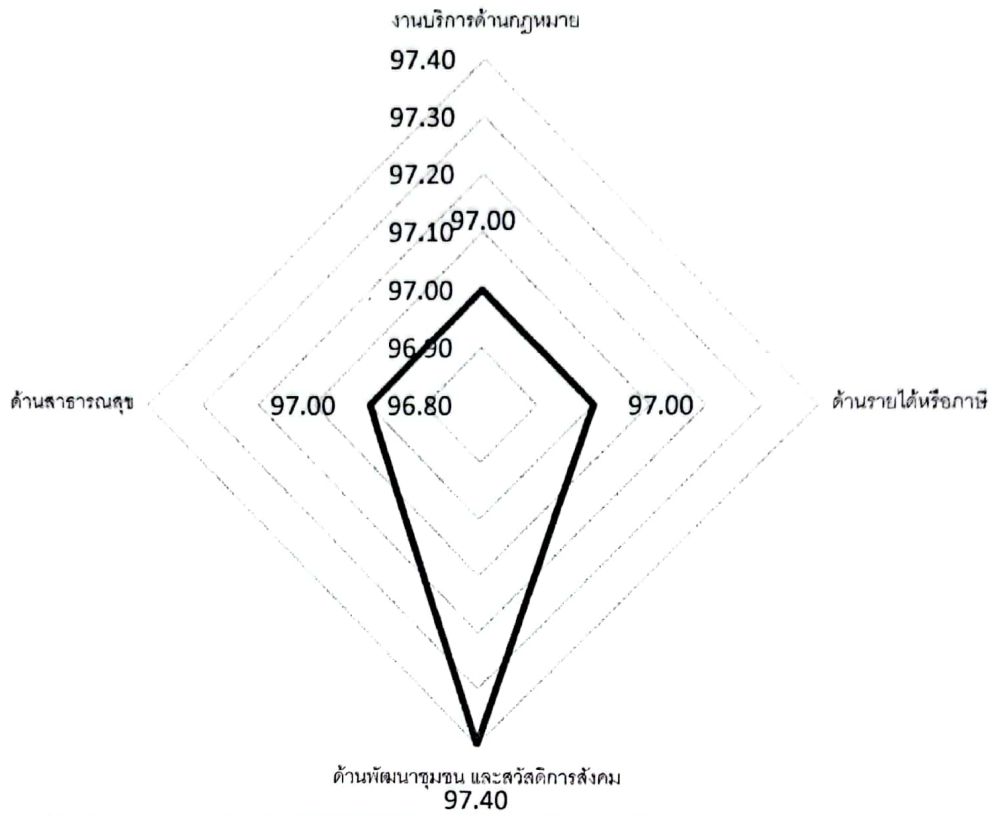
ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	96.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	งานด้านสาธารณสุข	4.84	97.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกภารกิจ		4.84	97.80	10	มากที่สุด



ภาพแสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ

รวมภารกิจทุกด้าน



ภาพแสดง ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ อ.ม่วงสามสิบ จ.อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 นำเสนอเรียงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

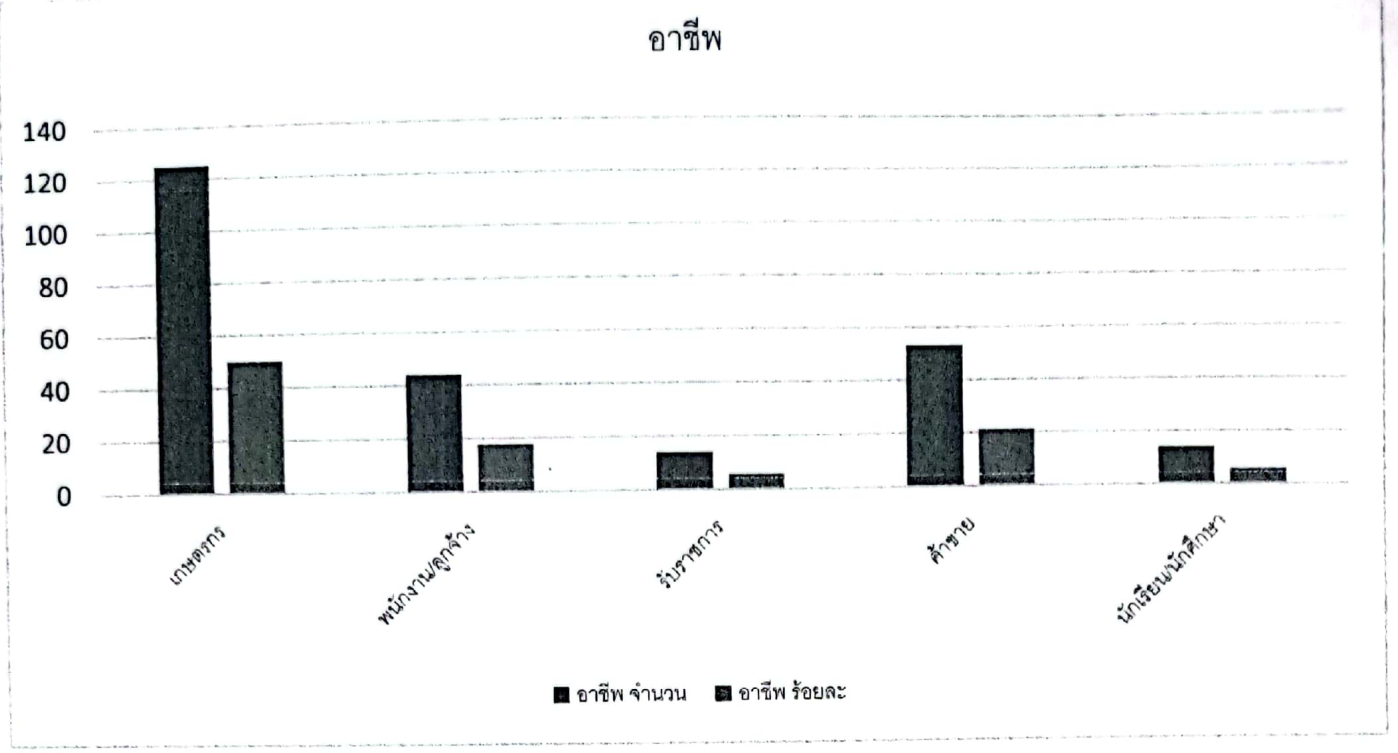
ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 325 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย วิเคราะห์โดยคำนวณ หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.3)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาและสวัสดิการสังคม วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.4)
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.5)



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกรหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ อำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ

- ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี
- ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านด้านสาธารณสุข

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 5 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

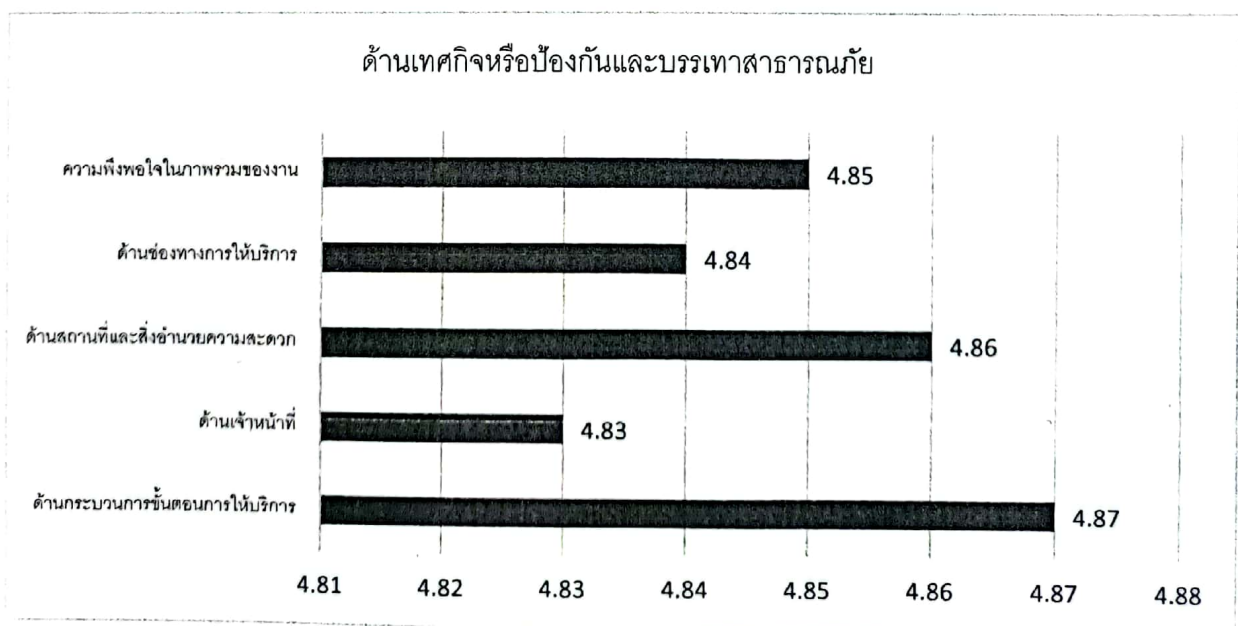
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	.335	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.83	.378	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.363	มากที่สุด

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.84	.382	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.85	.356	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	.199	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวมด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักผ่อน การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจ ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.7 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี

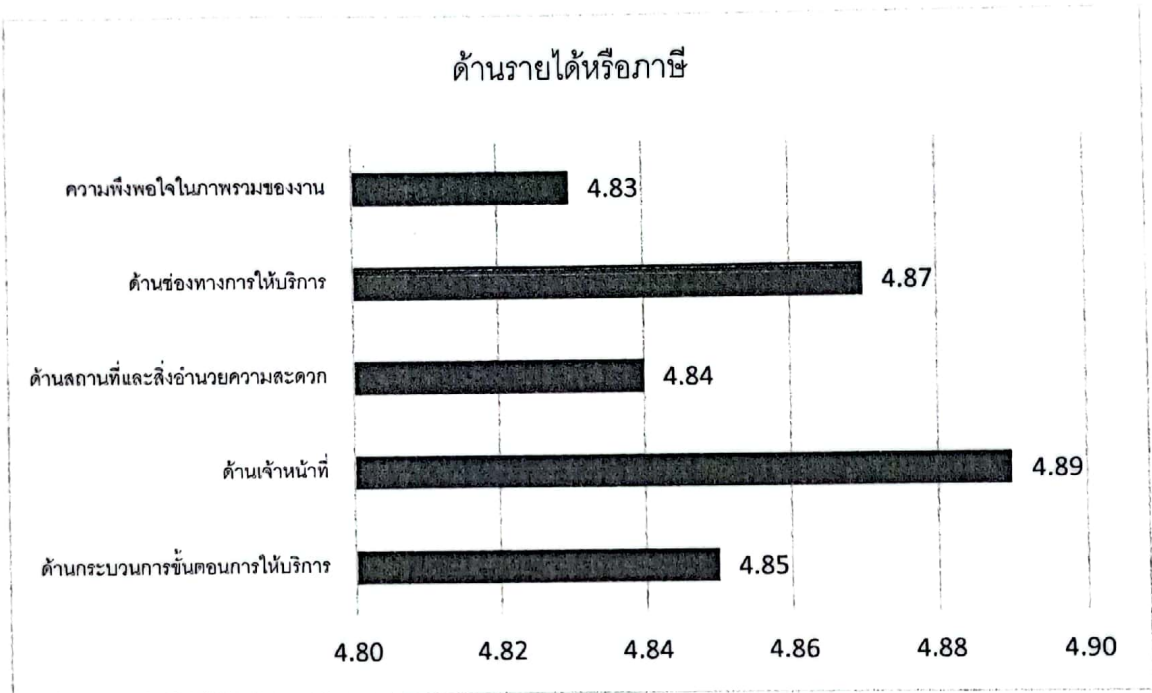
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	.428	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.89	.316	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.84	.374	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.87	.380	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.389	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.209	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม \ การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสม

ต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจ ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.8 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

สังคม

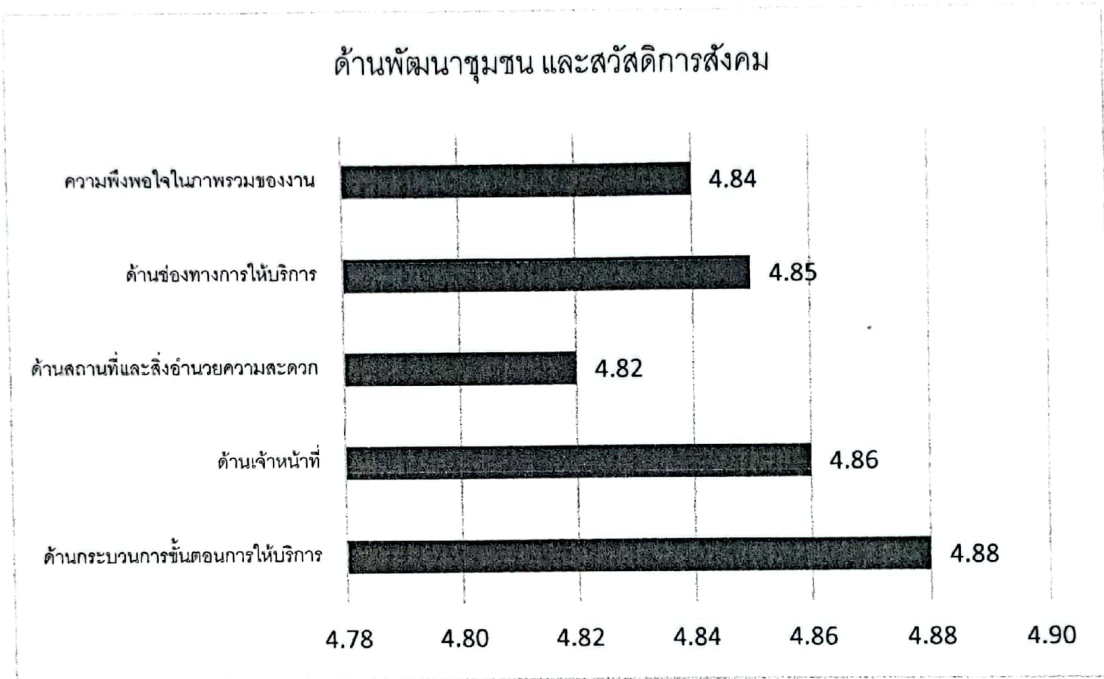
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	.330	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.86	.348	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.82	.382	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.85	.360	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.84	.367	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	.265	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่าง

มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การ แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละ ประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) มี ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.9 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข

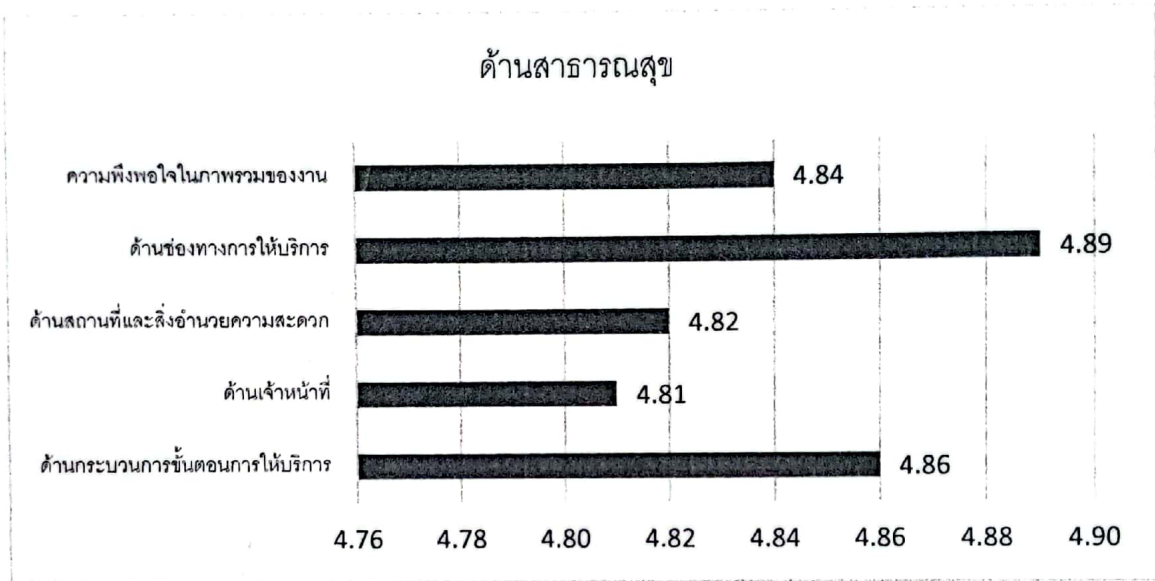
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	.363	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.81	.391	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาดปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.82	.388	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.89	.324	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.84	.371	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.200	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวมด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับ

ก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.10 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสาธารณสุข

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่รายภารกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	.199	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	.209	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	.265	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.85	.200	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	.125	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการใน ภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้าน ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี และด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.13 และ ภาพที่ 4.14 ดังต่อไปนี้

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 4 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 250 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตั้งแต่ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน(เต็ม 10) หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ถึง 2.50 คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 50 หมายถึงผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (เต็ม 10)

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมี อาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจ ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ในระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

3. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ดังจะแสดงข้อมูลในตารางที่ 5.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	96.80	10	มากที่สุด
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	งานด้านสาธารณสุข	4.84	97.80	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกภารกิจ		4.84	96.80	10	มากที่สุด