



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เทศบาลตำบลหนองผึ้ง
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2564 ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2564 ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสาร์ภิจังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	34	34.00
2) หญิง	66	66.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
2) 20 – 30 ปี	12	12.00
3) 31 – 40 ปี	13	13.00
4) 41 – 50 ปี	21	21.00
5) 51 – 60 ปี	21	21.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	13	13.00
2) ประถมศึกษา	37	37.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	14	14.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	20	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	7	7.00
6) ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	1	1.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	49.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	6	6.00
9) รับจ้างทั่วไป	20	20.00
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน)	17	17.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.00
2) 1 – 5 ปี	19	19.00
3) 6 – 10 ปี	12	12.00
4) 11 – 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	53	53.00
รวม	100	100.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.60	0.591	92.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.554	91.60	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.59	0.552	91.80	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.60	0.591	92.00	9
โดยภาพรวม	4.59	0.572	91.80	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.63	0.540	92.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.60	0.591	92.00	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.40	0.791	88.00	8
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.64	0.659	92.80	9
โดยภาพรวม	4.57	0.645	91.40	9



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.58	0.554	91.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.59	0.552	91.80	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.57	0.590	91.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.63	0.490	92.60	9
โดยภาพรวม	4.59	0.547	91.80	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.68	0.526	93.60	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.60	0.591	92.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.55	0.609	91.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.53	0.627	90.60	9
โดยภาพรวม	4.59	0.588	91.80	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.73	0.452	94.60	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.68	0.526	93.60	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.70	0.516	94.00	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.59	0.552	91.80	9
โดยภาพรวม	4.68	0.512	93.60	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.572	91.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.57	0.645	91.40	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.547	91.80	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.588	91.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.68	0.512	93.60	9
รวม	4.60	0.573	92.00	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีทั้งอัธยาศัยและความชำนาญในการปฏิบัติงาน



4.2 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	35	35.00
2) หญิง	65	65.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
2) 20 – 30 ปี	12	12.00
3) 31 – 40 ปี	13	13.00
4) 41 – 50 ปี	21	21.00
5) 51 – 60 ปี	21	21.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	12	12.00
2) ประถมศึกษา	39	39.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	13	13.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	21	21.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	6	6.00
6) ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	1	1.00



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	49.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	6	6.00
9) รับจ้างทั่วไป	20	20.00
10) อื่น ๆ คือ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน	17	17.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.00
2) 1 – 5 ปี	18	18.00
3) 6 – 10 ปี	12	12.00
4) 11 – 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	54	54.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 4.5)



ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.51	0.677	90.20	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.674	90.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.58	0.675	91.60	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.51	0.677	90.20	9
โดยภาพรวม	4.53	0.676	90.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.57	0.540	91.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.51	0.677	90.20	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.45	0.714	89.00	8
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.64	0.626	92.80	9
โดยภาพรวม	4.54	0.639	90.80	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.58	0.675	91.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.51	0.677	90.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.64	0.644	92.80	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.58	0.675	91.60	9
โดยภาพรวม	4.58	0.668	91.60	9



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.64	0.644	92.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.56	0.592	91.20	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.51	0.677	90.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.52	0.674	90.40	9
โดยภาพรวม	4.56	0.647	91.20	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.72	0.543	94.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.75	0.539	95.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.63	0.586	92.60	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.58	0.675	91.60	9
โดยภาพรวม	4.67	0.586	93.40	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.676	90.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54	0.639	90.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.668	91.60	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.647	91.20	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.67	0.586	93.40	9
รวม	4.58	0.643	91.60	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

- คุณครูอบรมสั่งสอนนักเรียนได้ดีและมีคุณภาพ
- ควรเพิ่มของเล่นแก่เด็ก เพื่อเพิ่มทักษะและเสริมสร้างเชาว์ปัญญา
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้บริการดีและมีความรวดเร็วในการบริการ



4.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	35	35.00
2) หญิง	65	65.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
2) 20 – 30 ปี	12	12.00
3) 31 – 40 ปี	13	13.00
4) 41 – 50 ปี	21	21.00
5) 51 – 60 ปี	21	21.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	13	13.00
2) ประถมศึกษา	39	39.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	14	14.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	20	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	6	6.00
6) ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	1	1.00



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	49.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	6	6.00
9) รับจ้างทั่วไป	20	20.00
10) อื่น ๆ คือ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน	17	17.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.00
2) 1 – 5 ปี	17	17.00
3) 6 – 10 ปี	12	12.00
4) 11 – 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	55	55.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 (ตารางที่ 4.8)



**ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงาน
ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.63	0.562	92.60	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.638	91.60	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.57	0.640	91.40	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.54	0.626	90.80	9
โดยภาพรวม	4.58	0.617	91.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.576	90.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.53	0.577	90.60	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.53	0.577	90.60	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.56	0.574	91.20	9
โดยภาพรวม	4.54	0.576	90.80	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.54	0.626	90.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.61	0.530	92.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.56	0.538	91.20	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.53	0.577	90.60	9
โดยภาพรวม	4.56	0.568	91.20	9



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.74	0.505	94.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.60	0.586	92.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.61	0.530	92.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.57	0.624	91.40	9
โดยภาพรวม	4.63	0.561	92.60	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.64	0.560	92.80	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.60	0.586	92.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.61	0.530	92.20	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.63	0.562	92.60	9
โดยภาพรวม	4.62	0.560	92.40	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผลคะแนน
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.617	91.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54	0.576	90.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.568	91.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.561	92.60	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.62	0.560	92.40	9
รวม	4.59	0.576	91.80	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีอัธยาศัยดี



4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	34	34.00
2) หญิง	66	66.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
2) 20 – 30 ปี	12	12.00
3) 31 – 40 ปี	13	13.00
4) 41 – 50 ปี	21	21.00
5) 51 – 60 ปี	21	21.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	13	13.00
2) ประถมศึกษา	39	39.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	14	14.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	20	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	5	5.00
6) ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	1	1.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	48	48.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	6	6.00
9) รับจ้างทั่วไป	20	20.00
10) อื่น ๆ คือ ผู้ใหญ่บ้าน พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน	18	18.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.00
2) 1 – 5 ปี	18	18.00
3) 6 – 10 ปี	11	11.00
4) 11 – 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	55	55.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.11)



ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการ
ดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.56	0.608	91.20	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.594	90.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.59	0.578	91.80	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.60	0.550	92.00	9
โดยภาพรวม	4.57	0.583	91.40	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52	0.594	90.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.51	0.583	90.20	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.51	0.583	90.20	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.48	0.627	89.60	8
โดยภาพรวม	4.51	0.597	90.20	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.61	0.549	92.20	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.51	0.583	90.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.52	0.594	90.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.60	0.512	92.00	9
โดยภาพรวม	4.56	0.560	91.20	9



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.69	0.526	93.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.52	0.594	90.40	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.51	0.583	90.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.608	91.20	9
โดยภาพรวม	4.57	0.578	91.40	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.70	0.461	94.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.60	0.550	92.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.60	0.512	92.00	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.69	0.526	93.80	9
โดยภาพรวม	4.65	0.512	93.00	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.583	91.40	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.51	0.597	90.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.560	91.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.578	91.40	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.65	0.512	93.00	9
รวม	4.57	0.566	91.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในช่วงที่มีการชำระภาษี เพื่อลดการเดินทางและการออกจากบ้านหรือพื้นที่ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)



โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสาร์ภี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1) งานด้านทะเบียน	4.60	0.573	92.00	9
2) งานด้านการศึกษา	4.58	0.643	91.60	9
3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.59	0.576	91.80	9
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.57	0.566	91.40	9
รวม	4.59	0.590	91.80	9