



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เทศบาลตำบลหนองผึ้ง
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2563

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง และคณะทำงานทางวิชาการทุกท่าน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสарภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	38	38.00
2) หญิง	62	62.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	7	7.00
3) 31 – 40 ปี	11	11.00
4) 41 – 50 ปี	13	13.00
5) 51 – 60 ปี	28	28.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	41	41.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	53	53.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	17	17.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.00
6) ปริญญาตรี	13	13.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	1	1.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	56	56.00
5) เกษตรกร	4	4.00
6) รับจ้างทั่วไป	18	18.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน นักศึกษา และว่างงาน	20	20.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	3	3.00
2) 1 – 5 ปี	8	8.00
3) 6 – 10 ปี	6	6.00
4) 11 – 20 ปี	6	6.00
5) มากกว่า 20 ปี	77	77.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.53	0.559	90.60	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.53	0.540	90.60	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.44	0.556	88.80	8
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.59	0.552	91.80	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.554	91.60	9
โดยภาพรวม	4.53	0.562	90.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.47	0.594	89.40	8
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.59	0.552	91.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์	4.58	0.554	91.60	9
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.44	0.556	88.80	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.14	0.829	82.80	7
โดยภาพรวม	4.44	0.617	88.80	8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.64	0.578	92.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.63	0.562	92.60	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.61	0.584	92.20	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.552	91.80	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.58	0.554	91.60	9
โดยภาพรวม	4.61	0.566	92.20	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.474	95.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.73	0.468	94.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.72	0.473	94.40	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.52	0.659	90.40	9
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.66	0.517	93.20	9
โดยภาพรวม	4.68	0.518	93.60	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.562	90.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.44	0.617	88.80	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.566	92.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.518	93.60	9
รวม	4.57	0.566	91.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านทะเบียน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- ประชาชนในเขตเทศบาล ประสงค์ให้เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการที่มีอยู่หรือแนวทางการบริการที่มี

- เทศบาลฯ ควรจัดทำข้อชี้แจงหรือรายการเอกสารในเรื่อง ที่มีผู้มาติดต่อบ่อยครั้งไว้เพื่อลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ และประหยัดเวลาของประชาชนในการเข้ารับบริการ โดยสามารถเตรียมรายการเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ได้ด้วยตนเอง

- เทศบาลฯ (ฝ่ายทะเบียน) ควรออกแบบงานที่มีการให้บริการบ่อยครั้งให้มีกระบวนการที่กระชับ ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อลดเวลาในการรับบริการ

4.2 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	37	37.00
2) หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี		
2) 20 – 30 ปี	8	8.00
3) 31 – 40 ปี	12	12.00
4) 41 – 50 ปี	16	16.00
5) 51 – 60 ปี	26	26.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	38	38.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	52	52.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	18	18.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	2	2.00
6) ปริญญาตรี	13	13.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	1	1.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) ธุรกิจส่วนตัว	53	53.00
5) เกษตรกร	1	1.00
6) รับจ้างทั่วไป	20	20.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ ผู้สูงอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน นักศึกษา และว่างงาน	19	19.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	3	3.00
2) 1 – 5 ปี	10	10.00
3) 6 – 10 ปี	7	7.00
4) 11 – 20 ปี	5	5.00
5) มากกว่า 20 ปี	75	75.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.61	0.549	92.20	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.61	0.530	92.20	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.48	0.559	89.60	8
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.50	0.611	90.00	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.35	0.757	87.00	8
โดยภาพรวม	4.51	0.601	90.20	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.39	0.723	87.80	8
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.62	0.599	92.40	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.63	0.544	92.60	9
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	3.98	0.887	79.60	6
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.06	0.919	81.20	7
โดยภาพรวม	4.34	0.734	86.80	8
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.66	0.572	93.20	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.66	0.555	93.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.62	0.599	92.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.544	92.60	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.61	0.530	92.20	9
โดยภาพรวม	4.64	0.560	92.80	9

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.79	0.456	95.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.75	0.479	95.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.72	0.473	94.40	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.53	0.577	90.60	9
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.68	0.510	93.60	9
โดยภาพรวม	4.69	0.499	93.80	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.601	90.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.34	0.734	86.80	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.560	92.80	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.499	93.80	9
รวม	4.55	0.599	91.00	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านการศึกษา สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- ในภาพรวม การจัดการเรียนการสอนของเทศบาลฯ ทำได้เป็นอย่างดี เสนอให้มีการนำสื่อการเรียนหรือเทคโนโลยี มาใช้ในการเรียนการสอนให้นักเรียนจะดียิ่งขึ้น
- การจัดสรรทุนการศึกษาแก่นักเรียนของโรงเรียนในพื้นที่หรือประชาชนในพื้นที่ อาจแบ่งเป็นทุนการเรียนดี ทุนผู้ยากจน ทุนผู้บำเพ็ญประโยชน์หรือสร้างชื่อเสียงให้ชุมชน เป็นต้น

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 58.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	36	36.00
2) หญิง	64	64.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
2) 20 – 30 ปี	7	7.00
3) 31 – 40 ปี	12	12.00
4) 41 – 50 ปี	14	14.00
5) 51 – 60 ปี	28	28.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	38	38.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	51	51.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	17	17.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	13	13.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	3	3.00
6) ปริญญาตรี	13	13.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	1	1.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	4	4.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	58	58.00
5) เกษตรกร	2	2.00
6) รับจ้างทั่วไป	19	19.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน นักศึกษา และว่างงาน	15	15.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	3	3.00
2) 1 – 5 ปี	9	9.00
3) 6 – 10 ปี	5	5.00
4) 11 – 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	74	74.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.59	0.570	91.80	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.61	0.549	92.20	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.53	0.559	90.60	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.56	0.592	91.20	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.741	88.40	8
โดยภาพรวม	4.54	0.602	90.80	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.673	90.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.31	0.837	86.20	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.32	0.723	86.40	8
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.08	0.884	81.60	7
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.14	0.888	82.80	7
โดยภาพรวม	4.28	0.801	85.60	8

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.69	0.581	93.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.68	0.566	93.60	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.65	0.609	93.00	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.555	93.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.67	0.533	93.40	9
โดยภาพรวม	4.67	0.569	93.40	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.473	96.60	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.79	0.498	95.80	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.54	0.673	90.80	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.60	0.636	92.00	9
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.510	95.40	10
โดยภาพรวม	4.71	0.558	94.20	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ร้อยละ	ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.602	90.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.28	0.801	85.60	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.569	93.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.558	94.20	9
รวม	4.55	0.633	91.00	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- ประชาชนในพื้นที่ ประสงค์ให้เทศบาลฯ จัดหารถพยาบาลฉุกเฉินเพิ่มขึ้นเพื่อรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่

- การดูแลความปลอดภัยจากกิ้งก้นยางนา ริมเส้นทางเชียงใหม่ - ลำพูน ทำได้เป็นอย่างดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.00 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 58.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	38	38.00
2) หญิง	62	62.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	-	-
5) 51 – 60 ปี	8	8.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	92	92.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	16	16.00
2) ประถมศึกษา	81	81.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	2	2.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	-	-
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6) ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	58	58
5) เกษตรกร	3	3
6) รับจ้างทั่วไป	20	20
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน	18	18
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	2	2.00
2) 1 – 5 ปี	8	8.00
3) 6 – 10 ปี	4	4.00
4) 11 – 20 ปี	6	6.00
5) มากกว่า 20 ปี	80	80.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.48 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.67	0.533	93.40	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.47	0.658	89.40	8
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน	4.40	0.550	88.00	8
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.38	0.663	87.60	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	0.609	89.00	8
โดยภาพรวม	4.47	0.603	89.40	8
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51	0.577	90.20	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.67	0.533	93.40	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้าย ประชาสัมพันธ์	4.47	0.658	89.40	8
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.38	0.663	87.60	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.47	0.658	89.40	8
โดยภาพรวม	4.50	0.618	90.00	8
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	4.53	0.611	90.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.71	0.498	94.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.67	0.533	93.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.51	0.577	90.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.48	0.559	89.60	8
โดยภาพรวม	4.58	0.556	91.60	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.71	0.498	94.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.67	0.533	93.40	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.67	0.533	93.40	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.47	0.658	89.40	8
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.65	0.539	93.00	9
โดยภาพรวม	4.63	0.552	92.60	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็น ร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.603	89.40	8
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	0.618	90.00	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.556	91.60	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.552	92.60	9
รวม	4.55	0.582	91.00	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- การอบรมแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ และหัวข้อเกี่ยวกับศาสนา เป็นต้น
- การส่งเสริมด้านอาชีพแก่ผู้สูงอายุ เพื่อสร้างรายได้เสริม และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- มีการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสมาพบปะ พูดคุย และแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน อันจะทำให้ผู้สูงอายุไม่เกิดภาวะซึมเศร้าและมองเห็นคุณค่าในตนเอง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านทะเบียน	4.57	0.566	91.40	9
2) งานด้านการศึกษา	4.55	0.599	91.00	9
3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.632	91.00	9
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.55	0.582	91.00	9
โดยภาพรวม	4.56	0.595	91.20	9