บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2566 ของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาตามลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านโยธา จำนวน 20 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	9	45.00
2) หญิง	11	55.00
รวม	**20**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	2	10.00
3) 31 – 40 ปี	5	25.00
4) 41 – 50 ปี	3	15.00
5) 51 – 60 ปี	9	45.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	1	5.00
รวม	**20**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	5	25.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	2	10.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	4	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	5.00
6) ปริญญาตรี	8	40.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**20**	**100.00**
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	4	20.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	2	10.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	2	10.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	25.00
6) เกษตรกร	-	-
7) ข้าราชการเกษียณ	1	5.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	1	5.00
9) รับจ้างทั่วไป	3	15.00
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	2	10.00
รวม	**20**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	3	15.00
4) 11 – 20 ปี	7	35.00
5) มากกว่า 20 ปี	10	50.00
รวม	**20**	**100.00**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.70	0.470	94.00	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.489	93.00	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.70	0.470	94.00	9
โดยภาพรวม	**4.68**	**0.476**	**93.60**	**9**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.65	0.489	93.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.65	0.489	93.00	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.70	0.470	94.00	9
โดยภาพรวม	**4.67**	**0.483**	**93.40**	**9**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.80	0.410	96.00	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.65	0.489	93.00	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.65	0.489	93.00	9
โดยภาพรวม	**4.70**	**0.463**	**94.00**	**9**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.410	96.00	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.75	0.444	95.00	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.75	0.444	95.00	9
โดยภาพรวม	**4.77**	**0.433**	**95.40**	**10**
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.75	0.444	95.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.70	0.470	94.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.75	0.444	95.00	9
โดยภาพรวม	**4.73**	**0.453**	**94.60**	**9**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.476	93.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67	0.483	93.40	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.463	94.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.433	95.40	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.73	0.453	94.60	9
รวม	**4.71**	**0.462**	**94.20**	**9**

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน เรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการและการประสานงานในระดับดีเยี่ยม

1) เจ้าหน้าที่มีจิตในการให้บริการที่น่าประทับใจและมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ
2) ขั้นตอนการติดต่อ แจ้งเหตุ หรือร้องขอ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1) เสนอให้มีการตรวจตระเวนถนนในบริเวณชุมชนและหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีหลายจุดที่ชำรุดและต้องซ่อมแซมและสามารถก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ขับรถจักรยานยนต์
2) ควรมีการติดตั้งไฟกิ่งตามท้องถนนให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้สัญจรในเวลากลางคืน

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	48	48.00
2) หญิง	52	52.00
รวม	**100**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	14	14.00
3) 31 – 40 ปี	27	27.00
4) 41 – 50 ปี	6	6.00
5) 51 – 60 ปี	16	16.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	37	37.00
รวม	**100**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	33	33.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	12	12.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	11	11.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	12	12.00
6) ปริญญาตรี	31	31.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
2) รับราชการ	11	11.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	8	8.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	27.00
6) เกษตรกร	9	9.00
7) ข้าราชการเกษียณ	4	4.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	19	19.00
9) รับจ้างทั่วไป	9	9.00
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	9	9.00
รวม	**100**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
2) 1 – 5 ปี	1	1.00
3) 6 – 10 ปี	2	2.00
4) 11 – 20 ปี	24	24.00
5) มากกว่า 20 ปี	72	72.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.61	0.584	92.20	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.60	0.586	92.00	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.59	0.588	91.80	9
โดยภาพรวม	**4.60**	**0.586**	**92.00**	**9**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.50	0.541	90.00	8
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.50	0.541	90.00	8
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.62	0.528	92.40	9
โดยภาพรวม	**4.54**	**0.537**	**90.80**	**9**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.56	0.641	91.20	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.57	0.607	91.40	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.56	0.641	91.20	9
โดยภาพรวม	**4.56**	**0.630**	**91.20**	**9**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.59	0.621	91.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.59	0.621	91.80	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.60	0.586	92.00	9
โดยภาพรวม	**4.59**	**0.609**	**91.80**	**9**

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.54	0.642	90.80	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.65	0.575	93.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.65	0.539	93.00	9
โดยภาพรวม	**4.61**	**0.585**	**92.20**	**9**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษีมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.586	92.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54	0.537	90.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.630	91.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.609	91.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.61	0.585	92.20	9
รวม	**4.58**	**0.589**	**91.60**	**9**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน เรื่อง ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ
ขั้นตอนการติดต่อ แจ้งเหตุ หรือร้องขอ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1) ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และจัดโครงการเพื่อการพัฒนาความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการจ่ายภาษีมากขึ้น
2) เสนอให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 30 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.70 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.70 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.70 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	14	46.70
2) หญิง	16	53.30
รวม	**30**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	5	16.70
4) 41 – 50 ปี	1	3.30
5) 51 – 60 ปี	1	3.30
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	23	76.70
รวม	**30**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	17	56.70
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	1	3.30
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	2	6.70
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	3.30
6) ปริญญาตรี	7	23.30
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	6.70
รวม	**30**	**100.00**
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	2	6.70
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	3.30
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	13.30
6) เกษตรกร	9	30.00
7) ข้าราชการเกษียณ	8	26.70
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	3	10.00
9) รับจ้างทั่วไป	1	3.30
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	2	6.70
รวม	**30**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	3.30
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	3	10.00
5) มากกว่า 20 ปี	26	86.70
รวม	**30**	**100.00**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.90	0.305	98.00	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.479	93.40	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.70	0.466	94.00	9
โดยภาพรวม	**4.76**	**0.417**	**95.20**	**10**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.63	0.556	92.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.70	0.535	94.00	9
3) ช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.63	0.556	92.60	9
โดยภาพรวม	**4.65**	**0.549**	**93.00**	**9**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.83	0.379	96.60	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.80	0.407	96.00	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.77	0.430	95.40	10
โดยภาพรวม	**4.80**	**0.405**	**96.00**	**10**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.87	0.346	97.40	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.80	0.407	96.00	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.77	0.430	95.40	10
โดยภาพรวม	**4.81**	**0.394**	**96.20**	**10**
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.90	0.305	98.00	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.80	0.407	96.00	10
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.77	0.430	95.40	10
โดยภาพรวม	**4.82**	**0.381**	**96.40**	**10**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.417	95.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	0.549	93.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.405	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.394	96.20	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.82	0.381	96.40	10
รวม	**4.77**	**0.429**	**95.40**	**10**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับดีเยี่ยม

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตในการให้บริการที่ดี สามารถประสานงานได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำช่วยเหลือได้อย่างรอบด้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากทางเทศบาล ในเรื่องของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 13 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.80 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.20 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	6	46.20
2) หญิง	7	53.80
รวม	**13**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	7	53.80
4) 41 – 50 ปี	1	7.70
5) 51 – 60 ปี	5	38.50
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**13**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	5	38.50
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	2	15.40
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	1	7.70
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	7.70
6) ปริญญาตรี	4	30.80
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**13**	**100.00**
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	3	23.10
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	23.10
6) เกษตรกร	3	23.10
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	-	-
9) รับจ้างทั่วไป	4	30.80
10) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน หรือ.....)	-	-
รวม	**13**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	1	7.70
4) 11 – 20 ปี	3	23.10
5) มากกว่า 20 ปี	9	69.20
รวม	**13**	**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 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อกาดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.62	0.506	92.40	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	0.650	92.40	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.519	90.80	9
โดยภาพรวม	**4.59**	**0.558**	**91.80**	**9**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.69	0.480	93.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.69	0.480	93.80	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.54	0.519	90.80	9
โดยภาพรวม	**4.64**	**0.493**	**92.80**	**9**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.77	0.439	95.40	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.77	0.439	95.40	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.85	0.376	97.00	10
โดยภาพรวม	**4.80**	**0.418**	**96.00**	**10**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.62	0.506	92.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.92	0.277	98.40	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.69	0.480	93.80	9
โดยภาพรวม	**4.74**	**0.421**	**94.80**	**9**

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.69	0.480	93.80	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.62	0.506	92.40	9
3) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.77	0.439	95.40	10
โดยภาพรวม	**4.69**	**0.475**	**93.80**	**9**

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.558	91.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.493	92.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.418	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.421	94.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.69	0.475	93.80	9
รวม	**4.69**	**0.473**	**93.80**	**9**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเด่นของการบริหารงาน เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับดีเยี่ยม

1) เจ้าหน้าที่ทักษะและความสามารถในการประสานงานให้ข้อมูล และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับบริการเสมอ
2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เสนอให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองหาร มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านโยธา	4.71	0.462	94.20	9
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.58	0.589	91.60	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.429	95.40	10
4) งานด้านสาธารณสุข	4.69	0.473	93.80	9
รวม	**4.69**	**0.488**	**93.80**	**9**