



รายงาน

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

เทศบาลตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2564 ของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจของการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านโยธา จำนวน 24 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.33 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.17 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11- 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	14	58.33
2) หญิง	10	41.67
รวม	24	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	1	4.17
3) 31 – 40 ปี	10	41.67
4) 41 – 50 ปี	7	29.17
5) 51 – 60 ปี	2	8.33
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	4	16.67
รวม	24	100.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	2	8.33
2) ประถมศึกษา	2	8.33
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	5	20.84
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	6	25.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	7	29.17
6) ปริญญาตรี	2	8.33
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	24	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	1	4.17
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	4.17
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	5	20.83
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	33.33
6) เกษตรกร	2	8.33
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	-	-
9) รับจ้างทั่วไป	4	16.67
10) อื่น ๆ (แม่บ้าน/ว่างงาน)	3	12.50
รวม	24	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	7	29.17
2) 1 – 5 ปี	2	8.33
3) 6 – 10 ปี	1	4.17
4) 11 – 20 ปี	8	33.33
5) มากกว่า 20 ปี	6	25.00
รวม	24	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 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.63	0.495	92.60	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.482	93.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.71	0.464	94.20	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.71	0.464	94.20	9
โดยภาพรวม	4.68	0.476	93.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.482	93.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.50	0.722	90.00	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.71	0.464	94.20	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.67	0.482	93.40	9
โดยภาพรวม	4.64	0.538	92.80	9



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.58	0.504	91.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.71	0.464	94.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.67	0.482	93.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.67	0.565	93.40	9
โดยภาพรวม	4.66	0.504	93.20	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.71	0.464	94.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.63	0.495	92.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.75	0.442	95.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.576	92.60	9
โดยภาพรวม	4.68	0.494	93.60	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.58	0.584	91.60	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.71	0.464	94.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.67	0.482	93.40	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.63	0.495	92.60	9
โดยภาพรวม	4.65	0.506	93.00	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวนเท่ากัน รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.476	93.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.530	92.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.504	93.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.494	93.60	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.65	0.506	93.00	9
รวม	4.66	0.504	93.20	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านโยธา

- เทศบาลได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับดี แต่เพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ เทศบาลควรมีการออกให้บริการนอกสถานที่มากขึ้น เพื่อสร้างความใกล้ชิด และความเป็นกันเองกับประชาชน

- เทศบาลควรมีปรับปรุงการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้การบริการสะดวก รวดเร็วเข้าถึงชุมชนง่ายขึ้น

- ควรสำรวจการติดตั้งไฟสาธารณะในพื้นที่เพิ่มเติม เนื่องจากยังมีบางจุดที่ยังมีดไม่มีไฟสาธารณะเข้าถึง และเป็นจุดเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายกับประชาชนในช่วงกลางคืนได้



4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 14 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	5	35.71
2) หญิง	9	64.29
รวม	14	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	2	14.29
5) 51 – 60 ปี	5	35.71
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	7	50.00
รวม	14	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	7	50.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	2	14.29
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	3	21.43
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	7.14
6)ปริญญาตรี	1	7.14
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	14	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	1	7.14
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	2	14.29
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	2	14.29



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1	7.14
6) เกษตรกร	2	14.28
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	-	-
9) รับจ้างทั่วไป	4	28.57
10) อื่น ๆ คือ แม่บ้าน พ่อบ้าน	2	14.29
รวม	14	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	4	28.56
3) 6 – 10 ปี	2	14.29
4) 11 – 20 ปี	2	14.29
5) มากกว่า 20 ปี	6	42.86
รวม	14	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.5)



ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.79	0.426	95.80	10
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.646	91.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.64	0.497	92.80	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.57	0.514	91.40	9
โดยภาพรวม	4.64	0.521	92.80	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.71	0.469	94.20	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.64	0.497	92.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.64	0.497	92.80	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.71	0.611	94.20	9
โดยภาพรวม	4.68	0.519	93.60	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.64	0.633	92.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.71	0.469	94.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.79	0.426	95.80	10
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.64	0.497	92.80	9
โดยภาพรวม	4.70	0.506	94.00	9



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.64	0.497	92.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.79	0.426	95.80	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.71	0.469	94.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.57	0.646	91.40	9
โดยภาพรวม	4.68	0.510	93.60	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.79	0.426	95.80	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.64	0.633	92.80	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.71	0.469	94.20	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.64	0.497	92.80	9
โดยภาพรวม	4.70	0.506	94.00	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ที่มีจำนวนเท่ากันมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวนเท่ากัน และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.521	92.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.68	0.519	93.60	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.506	94.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.510	93.60	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.70	0.506	94.00	9
รวม	4.68	0.512	93.60	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- เทศบาลได้มีวางแผนและจัดระบบการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อยู่ในระดับดี โดยได้ส่งรถบรรทุกน้ำให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในช่วงฤดูแล้งอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองหารควรวางแผนงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง และขยายเขตน้ำประปาของชุมชนให้เข้าถึงทุกพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อน และเพียงพอกับความต้องการ



4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 52 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.08 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 84.62 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 84.62 ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 36.54 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	14	26.92
2) หญิง	38	73.08
รวม	52	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี		
2) 20 – 30 ปี	1	1.92
3) 31 – 40 ปี	3	5.77
4) 41 – 50 ปี	3	5.77
5) 51 – 60 ปี	1	1.92
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	44	84.62
รวม	52	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	44	84.62
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	1	1.92
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	6	11.54
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.92
6) ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	52	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	-	-
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	3	5.77



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ขอมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	7.70
6) เกษตรกร	11	21.15
7) ข้าราชการเกษียณ	1	1.92
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	19	36.54
9) รับจ้างทั่วไป	3	5.77
10) อื่น ๆ คือว่างงาน	11	21.15
รวม	52	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	13	25.00
5) มากกว่า 20 ปี	39	75.00
รวม	52	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 4.8)



ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงาน
ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.63	0.525	92.60	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.437	95.00	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.67	0.513	93.40	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.73	0.448	94.60	9
โดยภาพรวม	4.70	0.481	94.00	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.58	0.537	91.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.62	0.530	92.40	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.65	0.480	93.00	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.73	0.448	94.60	9
โดยภาพรวม	4.65	0.499	92.20	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.75	0.437	95.00	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.79	0.412	95.80	10
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.75	0.437	95.00	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.73	0.448	94.60	9
โดยภาพรวม	4.76	0.434	95.20	9



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.69	0.506	93.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.62	0.530	92.40	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.71	0.498	94.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.73	0.490	94.60	9
โดยภาพรวม	4.69	0.506	93.80	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.71	0.457	94.20	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.69	0.466	93.80	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.75	0.437	95.00	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.67	0.513	93.40	9
โดยภาพรวม	4.71	0.468	94.20	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.481	94.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	0.499	93.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.434	95.20	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.506	93.80	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.71	0.468	94.20	9
รวม	4.70	0.478	94.00	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- เทศบาลได้มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมได้ดี สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกหมู่บ้าน มีความพร้อม ดูแลเอาใจใส่ มีจิตบริการ และปฏิบัติงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

- เทศบาลมีการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุได้ดีขึ้น เช่น จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ การส่งเสริมการดูแลสุขภาพ แต่ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



4.4 งานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน) จำนวน 15 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.00 (ตารางที่ 4:10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	9	60.00
2) หญิง	6	40.00
รวม	15	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	1	6.67
3) 31 – 40 ปี	3	20.00
4) 41 – 50 ปี	3	20.00
5) 51 – 60 ปี	6	40.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	2	13.33
รวม	15	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	3	20.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	1	6.67
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	4	26.67
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	6.67
6) ปริญญาตรี	6	40.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	15	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	1	6.67
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	1	6.67
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	33.33
6) เกษตรกร	1	6.67
7) ข้าราชการเกษียณ	-	-
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	-	-
9) รับจ้างทั่วไป	5	33.33
10) อื่น ๆ คือ แม่บ้าน และว่างงาน	2	13.33
รวม	15	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	1	6.67
3) 6 – 10 ปี	2	13.33
4) 11 – 20 ปี	12	80.00
5) มากกว่า 20 ปี	-	-
รวม	15	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 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.11)



ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.73	0.458	94.60	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.617	93.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.73	0.594	94.60	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.60	0.507	92.00	9
โดยภาพรวม	4.68	0.544	93.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.617	93.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.53	0.516	90.60	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.73	0.458	94.60	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.507	92.00	9
โดยภาพรวม	4.63	0.525	92.60	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.73	0.458	94.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.80	0.414	96.00	10
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.60	0.507	92.00	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.73	0.458	94.60	9
โดยภาพรวม	4.72	0.459	94.40	9



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลคะแนน		
		ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.67	0.488	93.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.73	0.594	94.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.60	0.632	92.00	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.60	0.632	92.00	9
โดยภาพรวม	4.65	0.587	93.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.73	0.594	94.60	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.60	0.632	92.00	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.67	0.488	93.40	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.60	0.507	92.00	9
โดยภาพรวม	4.65	0.555	93.00	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน) มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่จำนวนเท่ากัน และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.544	93.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.525	92.60	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.459	94.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.587	93.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.65	0.555	93.00	9
รวม	4.67	0.534	93.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน)

- เทศบาลตำบลหนองหารได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างดี โดยเฉพาะในเรื่องการตัดแต่งกิ่งไม้ การตัดต้นไม้ที่กีดขวางทางเดินสายไฟ การซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เทศบาลควรมีเจ้าหน้าที่ออกสำรวจสภาพโดยทั่วไปของพื้นที่ในเขตรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เช่น ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ระบบเสียงตามสาย ฯลฯ



โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองหาร มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน) และงานด้านโยธาตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านโยธา	4.66	0.504	93.20	9
2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.512	93.60	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	0.478	94.00	9
4) งานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน)	4.67	0.534	93.40	9
รวม	4.68	0.507	93.60	9



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร

การให้บริการ	งานด้านโยธา				งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย				งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม				งานด้านอื่น ๆ (การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน)				ภาพรวม			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	เฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.68	0.476	93.60	9	4.64	0.521	92.80	9	4.70	0.481	94.00	9	4.68	0.544	93.60	9	4.68	0.506	93.60	9
2.ช่องทางการ ให้บริการ	4.64	0.538	92.80	9	4.68	0.519	93.60	9	4.65	0.499	93.00	9	4.63	0.525	92.60	9	4.65	0.520	93.00	9
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.66	0.504	93.20	9	4.70	0.506	94.00	9	4.76	0.434	75.20	9	4.72	0.459	94.40	9	4.71	0.476	94.20	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.494	93.60	9	4.68	0.510	93.60	9	4.69	0.506	93.80	9	4.65	0.587	93.00	9	4.68	0.524	93.60	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.65	0.506	93.00	9	4.70	0.506	94.00	9	4.71	0.468	94.20	9	4.65	0.555	93.00	9	4.68	0.509	93.60	9
รวม	4.66	0.504	93.20	9	4.68	0.512	93.60	9	4.70	0.478	94.00	9	4.67	0.534	93.40	9	4.68	0.507	93.60	9