

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 ของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่ง การนำเสนอผลการศึกษาตามลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

### 4.1 งานด้านโยธา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านโยธา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุ 51- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 52.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 88.00 (ตารางที่ 4.1)

#### ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	53	53.00
2) หญิง	47	47.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	17	17.00
4) 41 – 50 ปี	27	27.00
5) 51 – 60 ปี	28	28.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	11	11.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	68	68.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	16	16.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	6	6.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.00
6)ปริญญาตรี	8	8.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	8	8.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	10	10.00
5) เกษตรกร	12	12.00
6) รับจ้างทั่วไป	52	52.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน เลี้ยงหลาน และลูกจ้างมหาวิทยาลัย	15	15.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	3	3.00
4) 11 – 20 ปี	9	9.00
5) มากกว่า 20 ปี	88	88.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.2) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.49	0.541	89.80	8
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.54	0.558	90.80	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.53	0.521	90.60	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.42	0.572	88.40	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.44	0.574	88.80	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.404</b>	<b>89.60</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.47	0.559	89.40	8
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักช้ตฤกษ์	4.50	0.644	90.00	8
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media	4.46	0.540	89.20	8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.56	0.538	91.20	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.45	0.575	89.00	8
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.393</b>	<b>89.80</b>	<b>8</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.58	0.516	91.60	9
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	4.61	0.510	92.20	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.46	0.558	89.20	8
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ ถูกต้องเชื่อถือได้	4.50	0.541	90.00	8
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.45	0.539	89.00	8
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.47	0.540	89.40	8
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	4.51	0.541	90.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.403</b>	<b>90.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถ เข้าถึงได้	4.66	0.536	93.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ	4.64	0.523	92.80	9
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ ประจำจุด	4.68	0.490	93.60	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.52	0.541	90.40	9
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.46	0.558	89.20	8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.60	0.512	92.00	9
โดยภาพรวม	4.59	0.390	91.80	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.404	89.60	8
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.49	0.393	89.80	8
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.403	90.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.390	91.80	9
รวม	4.52	0.398	90.40	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านโยธา

1) พื้นที่ในเขตรับผิดชอบในบางพื้นที่ยังขาดระบบการระบายน้ำทำให้เวลาฝนตกหนักน้ำจะไหล เข้าท่วมบริเวณบ้านเรือนประชาชน ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจและดำเนินการจัดทำท่อระบายน้ำในบริเวณ พื้นที่ที่ประสบปัญหา เช่น บริเวณ ซอย 6 หมู่ที่ 2 และหมู่ 4

2) ไฟฟ้าสาธารณะบางจุดไม่ค่อยสว่างเนื่องจากหลอดไฟเก่า และไฟฟ้าสาธารณะยังมีไม่ถึงถึงควรมีการสำรวจและดำเนินการแก้ไข ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะบริเวณที่เป็นจุดมืดเสี่ยงที่จะก่อให้เกิด อุบัติเหตุ และอาชญากรรมในเขตพื้นที่

- 3) ถนนบริเวณหน้าโรงเรียนน้ำแพร่เป็นหลุมเป็นบ่อควรเร่งดำเนินการซ่อมแซม
- 4) บุคลากรดำเนินงานช่างไม้เพียงพอเนื่องจากภารกิจมีอยู่หลายด้าน ได้รับการถ่ายโอนงานเพิ่มขึ้น  
จึงควรเพิ่มบุคลากร

## 4.2 งานด้านการศึกษา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 59.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 79.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	36	36.00
2) หญิง	64	64.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	21	21.00
3) 31 – 40 ปี	34	34.00
4) 41 – 50 ปี	14	14.00
5) 51 – 60 ปี	21	21.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	10	10.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	20	20.00
2) ประถมศึกษา	60	60.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	12	12.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	3	3.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	4	4.00
6) ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	2	2.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) ธุรกิจส่วนตัว	24	24.00
5) เกษตรกร	4	4.00
6) รับจ้างทั่วไป	59	59.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ แม่บ้าน และว่างงาน	8	8.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	2	2.00
3) 6 – 10 ปี	5	5.00
4) 11 – 20 ปี	14	14.00
5) มากกว่า 20 ปี	79	79.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.5) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.88	0.219	97.60	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.89	0.314	97.80	10



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.69	0.465	93.80	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.81	0.394	96.20	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	0.239	98.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.203</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางบริการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.84	0.368	96.80	10
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชดถุกษ์	4.42	0.496	88.40	8
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ social media	4.50	0.522	90.00	8
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.68	0.548	93.60	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.62	0.508	92.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.324</b>	<b>92.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.90	0.302	98.00	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.88	0.327	97.60	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.69	0.465	93.80	9
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ ถูกต้องเชื่อถือได้	4.73	0.446	94.60	9
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.78	0.416	95.60	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.86	0.349	97.20	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	4.84	0.368	96.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.281</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.81	0.394	96.20	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.69	0.465	93.80	9
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.64	0.482	92.80	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.49	0.502	89.80	8
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.37	0.485	87.40	8
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.61	0.490	92.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.297</b>	<b>92.00</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษามีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 โดยคิดเป็นร้อยละ 94.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.203	96.80	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.61	0.324	92.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.281	96.20	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.297	92.00	9
รวม	4.72	0.276	94.40	9

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

- 1) ศูนย์เด็กเล็กมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด มีอุปกรณ์และห้องเรียนเหมาะสมต่อการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพัฒนาการของเด็กๆ
- 2) บุคลากร ครูผู้สอน สามารถดูแลเด็กๆให้เกิดพัฒนาการการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง และดูแลบุตรหลานได้ดีดุจญาติมิตร
- 3) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลไม่เพียงพอเนื่องจากภารกิจมีหลายด้าน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณของงาน

### 4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.7)

#### ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	42	42.00
2) หญิง	58	58.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	7	7.00
3) 31 – 40 ปี	9	9.00
4) 41 – 50 ปี	22	22.00
5) 51 – 60 ปี	37	37.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	25	25.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
2) ประถมศึกษา	85	85.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	5	5.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	6	6.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.00
6) ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	50	50.00
5) เกษตรกร	16	16.00
6) รับจ้างทั่วไป	15	15.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และแม่บ้าน	16	16.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	5	5.00
5) มากกว่า 20 ปี	94	94.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.8) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.34	0.497	86.80	8
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.46	0.521	89.20	8
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.63	0.506	92.60	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.65	0.500	93.00	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.482	94.00	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.303</b>	<b>91.20</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.59	0.494	91.80	9
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.67	0.473	93.40	9
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media	4.66	0.476	93.20	9
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.71	0.478	94.20	9

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.71	0.478	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.272</b>	<b>93.40</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.485	92.60	9
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.65	0.479	93.00	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.76	0.429	95.20	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้	4.80	0.402	96.00	10
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.76	0.452	95.20	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.74	0.441	94.80	9
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.71	0.478	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.260</b>	<b>94.40</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.46	0.501	89.20	8
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.63	0.485	92.60	9
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.68	0.469	93.60	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.70	0.461	94.00	9
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.36	0.503	87.20	8
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.67	0.473	93.40	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.276</b>	<b>91.60</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยคิดเป็นร้อยละ 92.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9 )

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.303	91.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67	0.272	93.40	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.260	94.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.276	91.60	9
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.277</b>	<b>92.60</b>	<b>9</b>

### ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) กระบวนการรับชำระภาษีมีความสะดวกผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายหลักเกณฑ์ วิธีการชำระ และกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีทุกขั้นตอน ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
- 3) ฐานข้อมูลด้านทะเบียนพาณิชย์ และทะเบียนทรัพย์สินยังไม่ได้ทำการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเนื่องจากขาดบุคลากรในการดำเนินการสำรวจ จึงควรเพิ่มบุคลากรและเร่งดำเนินการสำรวจ ประกอบกับการขอข้อมูลการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ต่างๆจากสำนักงานที่ดินต้องมีค่าใช้จ่าย และไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร



#### 4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 88.00 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.10)

##### ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	51	51.00
2) หญิง	49	49.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	4	4.00
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	79	79.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ไม่ได้ศึกษา	10	10.00
2) ประถมศึกษา	88	88.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	1	1.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	1	1.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6) ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
5) เกษตรกร	10	10.00
6) รับจ้างทั่วไป	31	31.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และแม่บ้าน	51	51.00
รวม	100	100.00
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	3	3.00
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00
รวม	100	100.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ (ตารางที่ 4.11 ) ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 4.11)

**ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.89	0.314	97.80	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.87	0.338	97.40	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.76	0.429	95.20	10
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.85	0.359	97.00	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.89	0.314	97.80	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.265</b>	<b>97.00</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.69	0.465	93.80	9
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักช้ตฤกษ์	4.55	0.500	91.00	9
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและ social media	4.63	0.506	92.60	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.69	0.545	93.80	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.69	0.486	93.80	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.387</b>	<b>93.00</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.85	0.359	97.00	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	4.86	0.349	97.20	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.88	0.327	97.60	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ ถูกต้องเชื่อถือได้	4.88	0.327	97.60	10
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.89	0.314	97.80	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.88	0.327	97.60	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	4.87	0.338	97.40	10
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.248</b>	<b>96.40</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถ เข้าถึงได้	4.77	0.423	95.40	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ	4.74	0.441	94.80	9
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ ประจำจุด	4.75	0.435	95.00	9
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.65	0.479	93.00	9
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.63	0.485	92.60	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.71	0.456	94.20	9
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.357</b>	<b>94.20</b>	<b>9</b>

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.265	97.00	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	0.387	93.00	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.248	96.40	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.357	94.20	9
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.314</b>	<b>95.20</b>	<b>10</b>

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดีมาก มีความพร้อม การดูแลเอาใจใส่ และมีจิตบริการเป็นอย่างดี มีความสะดวก รวดเร็วและปฏิบัติงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

2) อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพและหาเลี้ยงตนเองได้

3) กรณีผู้รับเบี้ยยังชีพเสียชีวิตเทศบาลไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลจากญาติของผู้รับเบี้ยยังชีพหรือผู้นำชุมชน ทำให้เทศบาลทำการเบิกจ่ายเงินเกินจำนวนและต้องมีขั้นตอนดำเนินการเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการ

ประชาสัมพันธ์เน้นย้ำให้ญาติของผู้รับเบี้ยยังชีพหรือผู้นำชุมชนดำเนินการแจ้งข่าวสารให้ทางเทศบาลได้รับทราบ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านโยธา	4.52	0.398	90.40	9
2) งานด้านการศึกษา	4.72	0.276	94.40	9
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.63	0.277	92.60	9
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.314	95.20	10
โดยภาพรวม	4.66	0.316	93.20	9