

บทที่ 4

ผลการศึกษา

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

4.1 งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคาร และใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านโยธา จำนวน 17 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.59 มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.18 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.29 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.82 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 5 | 29.41 |
| 2) หญิง | 12 | 70.59 |
| รวม | 17 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 2) 20 – 30 ปี | - | - |
| 3) 31 – 40 ปี | 6 | 35.29 |
| 4) 41 – 50 ปี | 3 | 17.65 |
| 5) 51 – 60 ปี | 7 | 41.18 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 1 | 5.88 |
| รวม | 17 | 100.00 |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 1 | 5.88 |
| 2) ประถมศึกษา | 4 | 23.53 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | - | - |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 6 | 35.29 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 3 | 17.65 |
| 6) ปริญญาตรี | 2 | 11.77 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 5.88 |
| รวม | 17 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 1 | 5.88 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | 2 | 11.77 |
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 1 | 5.88 |
| 5) เกษตรกร | 10 | 58.82 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 3 | 17.65 |
| 7) อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 17 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | - | - |
| 3) 6 – 10 ปี | - | - |
| 4) 11 – 20 ปี | - | - |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 17 | 100.00 |
| รวม | 17 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านโยธา

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|-------------------------|--------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ร้อยละ | ผล คะแนน |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.72 | 0.451 | 94.40 | 9 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.75 | 0.435 | 95.00 | 9 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน | 4.56 | 0.499 | 91.20 | 9 |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ | 4.46 | 0.558 | 89.20 | 8 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.52 | 0.541 | 90.40 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.60 | 0.497 | 92.00 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.68 | 0.469 | 93.60 | 9 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.60 | 0.512 | 92.00 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.49 | 0.541 | 89.80 | 8 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.49 | 0.559 | 89.80 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง | 4.49 | 0.541 | 89.80 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.55 | 0.524 | 91.00 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง | 4.71 | 0.478 | 94.20 | 9 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.76 | 0.429 | 95.20 | 10 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.70 | 0.461 | 94.00 | 9 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ | 4.71 | 0.456 | 94.20 | 9 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.65 | 0.500 | 93.00 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.71 | 0.465 | 94.20 | 9 |

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|-------------------------|--------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ร้อยละ | ผล คะแนน |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.74 | 0.463 | 94.80 | 9 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.69 | 0.486 | 93.80 | 9 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.63 | 0.485 | 92.60 | 9 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.60 | 0.512 | 92.00 | 9 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.58 | 0.535 | 91.60 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.65 | 0.496 | 93.00 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยคิดเป็นร้อยละ 92.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|-----------------------------|--------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ร้อยละ | ผล คะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.497 | 92.00 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.55 | 0.524 | 91.00 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.71 | 0.465 | 94.20 | 9 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.65 | 0.496 | 93.00 | 9 |
| รวม | 4.63 | 0.496 | 92.60 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านโยธา

1. การให้บริการโดยรวมได้รับการตอบรับจากผู้รับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการดีมาก บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว มีการลงพื้นที่หน้างานเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยและให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ และให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2. ควรมีการจัดกิจกรรมเทศบาลเคลื่อนที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของทางเทศบาลให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบ รวมทั้งสามารถใช้เป็นเวทีในการรับรู้รับฟังปัญหาด้านสาธารณูปโภคภายในพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง

3. เขตเทศบาลมีพื้นที่รับผิดชอบค่อนข้างกว้าง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของชุมชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เป็นสิ่งสำคัญ เทศบาลควรพิจารณาสำรวจ ตรวจสอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุง และซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4. ถนนในเขตเทศบาลบางหมู่บ้านถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การสัญจรของประชาชนเกิดความไม่สะดวก จึงอยากให้เทศบาลทำการสำรวจและเร่งดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย

4.2 งานด้านการศึกษา (การพัฒนาการศึกษา)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 89.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 22 | 22.00 |
| 2) หญิง | 78 | 78.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 1.00 |
| 2) 20 – 30 ปี | 9 | 9.00 |
| 3) 31 – 40 ปี | 41 | 41.00 |
| 4) 41 – 50 ปี | 18 | 18.00 |
| 5) 51 – 60 ปี | 20 | 20.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 11 | 11.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 5 | 5.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 21 | 21.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | 37 | 37.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 26 | 26.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 8 | 8.00 |
| 6) ปริญญาตรี | 3 | 3.00 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 1 | 1.00 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | 11 | 11.00 |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 20 | 20.00 |
| 5) เกษตรกร | 35 | 35.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 22 | 22.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 11 | 11.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | 1 | 1.00 |
| 3) 6 – 10 ปี | 1 | 1.00 |
| 4) 11 – 20 ปี | 9 | 9.00 |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 89 | 89.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | ผลคะแนน |
|---|-----------|---------------------|--------|---------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.48 | 0.643 | 89.60 | 8 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.50 | 0.810 | 90.00 | 8 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | 4.65 | 0.592 | 93.00 | 9 |

| | | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|----------|
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.68 | 0.601 | 93.60 | 9 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.68 | 0.530 | 93.60 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.60 | 0.635 | 92.00 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.37 | 0.706 | 87.40 | 8 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.45 | 0.657 | 89.00 | 8 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.61 | 0.549 | 92.20 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.68 | 0.548 | 93.60 | 9 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง | 4.71 | 0.478 | 94.20 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.56 | 0.587 | 91.20 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.80 | 0.449 | 96.00 | 10 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.85 | 0.359 | 97.00 | 10 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.91 | 0.288 | 98.20 | 10 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.76 | 0.429 | 95.20 | 10 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.34 | 0.607 | 86.80 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.73 | 0.426 | 94.60 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.76 | 0.446 | 95.20 | 10 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.67 | 0.473 | 93.40 | 9 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.60 | 0.651 | 92.00 | 9 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.68 | 0.469 | 93.60 | 9 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.26 | 0.463 | 85.20 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.59 | 0.500 | 91.80 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษามีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยคิดเป็นร้อยละ 92.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.635 | 92.00 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.56 | 0.587 | 91.20 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.73 | 0.426 | 94.60 | 9 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.59 | 0.500 | 91.80 | 9 |
| รวม | 4.62 | 0.537 | 92.40 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

1. ผู้บริหารและบุคลากรด้านการจัดการศึกษา มีการบริหารจัดการงานด้านการศึกษาได้ดีตามมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ มีความพร้อม เข้าถึงประชาชน การดูแลเอาใจใส่ และมีจิตบริการเป็นอย่างดี จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามเกณฑ์อายุของเด็กได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีพัฒนาการตามวัยที่ดี

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือขยายการบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ครอบคลุมในพื้นที่ชุมชนในเขตรับผิดชอบ เนื่องด้วยมีบางชุมชนห่างไกลและเข้าถึงข้อมูลการบริการด้านการศึกษาได้ไม่ทั่วถึง

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี (การชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มารับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 65.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 32 | 32.00 |
| 2) หญิง | 68 | 68.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 2) 20 - 30 ปี | 6 | 6.00 |
| 3) 31 - 40 ปี | 18 | 18.00 |
| 4) 41 - 50 ปี | 32 | 32.00 |
| 5) 51 - 60 ปี | 38 | 38.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 6 | 6.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 2 | 2.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 34 | 34.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3) | 30 | 30.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช. | 21 | 21.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | 11 | 11.00 |
| 6)ปริญญาตรี | 2 | 2.00 |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | 1 | 1.00 |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | 5 | 5.00 |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 11 | 11.00 |
| 5) เกษตรกร | 65 | 65.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 15 | 15.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 3 | 3.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | - | - |
| 3) 6 – 10 ปี | - | - |
| 4) 11 – 20 ปี | - | - |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 100 | 100.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|---|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.47 | 0.893 | 89.40 | 8 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.60 | 0.876 | 92.00 | 9 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | 4.60 | 0.865 | 92.00 | 9 |
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.45 | 0.857 | 89.00 | 8 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.46 | 0.784 | 89.20 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.52 | 0.855 | 90.40 | 9 |

| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ | | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|----------|
| 1) มีช่องทางทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.55 | 0.820 | 91.00 | 9 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.56 | 0.844 | 91.20 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.57 | 0.832 | 91.40 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.45 | 0.809 | 89.00 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง | 4.57 | 0.655 | 91.40 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.54 | 0.792 | 90.80 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.65 | 0.657 | 93.00 | 9 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.55 | 0.780 | 91.00 | 9 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.57 | 0.742 | 91.40 | 9 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.55 | 0.744 | 91.00 | 9 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.53 | 0.731 | 90.60 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.57 | 0.731 | 91.40 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.61 | 0.745 | 92.20 | 9 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.65 | 0.745 | 93.00 | 9 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.52 | 0.745 | 90.40 | 9 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.50 | 0.759 | 90.00 | 8 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.62 | 0.728 | 92.40 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.58 | 0.744 | 91.60 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | ผลคะแนน |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.52 | 0.855 | 90.40 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.54 | 0.792 | 90.80 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.57 | 0.731 | 91.40 | 9 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.58 | 0.744 | 91.60 | 9 |
| รวม | 4.55 | 0.781 | 91.00 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี

1. เทศบาลมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร รอบการจัดเก็บรายได้หรือภาษีประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล รวมถึงมีหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้บริการ

2. กระบวนการรับจดทะเบียนพาณิชย์มีหลายขั้นตอน และประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเทศบาลควรให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนโดยมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 98.00 (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 | 7 | 7.00 |
| 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 93 | 93.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ไม่ได้ศึกษา | 18 | 18.00 |
| 2) ประถมศึกษา | 67 | 67.00 |
| 3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3) | 12 | 12.00 |
| 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช. | 3 | 3.00 |
| 5) อนุปริญญา/ปวส. | - | - |
| 6)ปริญญาตรี | - | - |
| 7) สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 1) รับราชการ | - | - |
| 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | - | - |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 3) พนักงานบริษัทเอกชน | - | - |
| 4) ธุรกิจส่วนตัว | 5 | 5.00 |
| 5) เกษตรกร | 42 | 42.00 |
| 6) รับจ้างทั่วไป | 38 | 38.00 |
| 7) อื่น ๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 15 | 15.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน | | |
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | - | - |
| 2) 1 – 5 ปี | - | - |
| 3) 6 – 10 ปี | - | - |
| 4) 11 – 20 ปี | 2 | 2.00 |
| 5) มากกว่า 20 ปี | 98 | 98.00 |
| รวม | 100 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | ผลคะแนน |
|---|-----------|---------------------|--------|---------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน | 4.65 | 0.359 | 93.00 | 9 |
| 2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว | 4.67 | 0.482 | 93.40 | 9 |
| 3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | 4.60 | 0.532 | 92.00 | 9 |

| | | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|----------|
| 4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.57 | 0.517 | 91.40 | 9 |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.65 | 0.479 | 93.00 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.63 | 0.474 | 92.60 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ | | | | |
| 1) มีช่องทางทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.62 | 0.476 | 92.40 | 9 |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ | 4.61 | 0.338 | 92.20 | 9 |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.54 | 0.521 | 90.80 | 9 |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line | 4.41 | 0.534 | 88.20 | 8 |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง | 4.45 | 0.522 | 89.00 | 8 |
| โดยภาพรวม | 4.53 | 0.478 | 90.60 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.76 | 0.288 | 95.20 | 10 |
| 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.77 | 0.273 | 95.40 | 10 |
| 3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.64 | 0.302 | 92.80 | 9 |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.67 | 0.302 | 93.40 | 9 |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส | 4.66 | 0.314 | 93.20 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.70 | 0.296 | 94.00 | 9 |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.80 | 0.288 | 96.00 | 10 |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ | 4.77 | 0.338 | 95.40 | 10 |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.76 | 0.378 | 95.20 | 10 |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ | 4.55 | 0.446 | 91.00 | 9 |
| 5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร | 4.81 | 0.386 | 96.20 | 10 |
| โดยภาพรวม | 4.74 | 0.367 | 94.80 | 9 |

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ผลคะแนน |
| 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | 4.63 | 0.474 | 92.60 | 9 |
| 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | 4.53 | 0.478 | 90.60 | 9 |
| 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.70 | 0.296 | 94.00 | 9 |
| 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.74 | 0.367 | 94.80 | 9 |
| รวม | 4.65 | 0.404 | 93.00 | 9 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. เทศบาลได้มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดีอยู่แล้ว แต่อยากให้มีการสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความประสงค์ การขอรับเบี้ยยังชีพด้วยเงินสดหรือการโอนเข้าบัญชี พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลหลังการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. เทศบาลควรพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุให้ดีขึ้น เช่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การส่งเสริมการดูแลสุขภาพที่ดี การส่งเสริมอาชีพเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้ หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล

| รายการประเมิน | ผลคะแนน | | | ผล คะแนน |
|---------------------------------------|-----------|-------------------------|--------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ร้อยละ | |
| 1) งานด้านโยธา | 4.63 | 0.496 | 92.60 | 9 |
| 2) งานด้านการศึกษา | 4.62 | 0.537 | 92.40 | 9 |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี | 4.55 | 0.781 | 91.00 | 9 |
| 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.65 | 0.404 | 93.00 | 9 |
| โดยภาพรวม | 4.61 | 0.555 | 92.20 | 9 |