



บทที่ 4

ผลการศึกษา

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

4.1 งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องซึ่งที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	30	30.00
2) หญิง	70	70.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	4	4.00
3) 31 – 40 ปี	25	25.00
4) 41 – 50 ปี	13	13.00
5) 51 – 60 ปี	24	24.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	34	34.00
รวม	100	100.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	35	35.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	16	16.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	19	19.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	14	14.00
6)ปริญญาตรี	16	16.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา		
2) รับราชการ	2	2.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	7	7.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	39	39.00
6) เกษตรกร	5	5.00
7) ข้าราชการเกษียณ	2	2.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	6	6.00
9) รับจ้างทั่วไป	32	32.00
10) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ว่างงาน และสมาชิกสภาเทศบาลฯ	6	6.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	8	8.00
2) 1 – 5 ปี	10	10.00
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	8	8.00
5) มากกว่า 20 ปี	73	73.00
รวม	100	100.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.67	0.476	93.40	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	0.487	92.60	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.74	0.487	94.80	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.72	0.454	94.40	9
โดยภาพรวม	4.69	0.476	93.80	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.68	0.540	93.60	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.54	0.558	90.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.58	0.638	91.60	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.57	0.640	91.40	9
โดยภาพรวม	4.59	0.594	91.80	9



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.64	0.560	92.80	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.54	0.576	90.80	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.67	0.476	93.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.63	0.487	92.60	9
โดยภาพรวม	4.62	0.525	92.40	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.56	0.627	91.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.54	0.600	90.80	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.57	0.640	91.40	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.54	0.626	90.80	9
โดยภาพรวม	4.55	0.623	91.00	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.72	0.454	94.40	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคน ในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้าง อาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.76	0.555	95.20	10
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือ แก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.61	0.530	92.20	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.59	0.494	91.80	9
โดยภาพรวม	4.67	0.508	93.40	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.476	93.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59	0.594	91.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.525	92.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.623	91.00	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.67	0.508	93.40	9
รวม	4.62	0.545	92.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและมีอัธยาศัยไมตรี มีจิตบริการดี



4.2 งานด้านโยธา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านโยธา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 66.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	30	30.00
2) หญิง	70	70.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	9	9.00
3) 31 – 40 ปี	26	26.00
4) 41 – 50 ปี	18	18.00
5) 51 – 60 ปี	19	19.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	28	28.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	30	30.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	13	13.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	23	23.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	15	15.00
6)ปริญญาตรี	19	19.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	5	5.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	8	8.00



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	38	38.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	3	3.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	4	4.00
9) รับจ้างทั่วไป	37	37.00
10) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน และว่างงาน	3	3.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	13	13.00
3) 6 – 10 ปี	14	14.00
4) 11 – 20 ปี	7	7.00
5) มากกว่า 20 ปี	66	66.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 (ตารางที่ 4.5)



ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.55	0.565	91.00	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.53	0.551	90.60	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.62	0.490	92.40	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.58	0.561	91.60	9
โดยภาพรวม	4.57	0.542	91.40	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.59	0.494	91.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.60	0.569	92.00	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.58	0.561	91.60	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.59	0.589	91.80	9
โดยภาพรวม	4.59	0.553	91.80	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.53	0.521	90.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.53	0.551	90.60	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.56	0.499	91.20	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.58	0.516	91.60	9
โดยภาพรวม	4.55	0.522	91.00	9



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	0.561	91.60	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.58	0.516	91.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.51	0.616	90.20	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.499	91.20	9
โดยภาพรวม	4.56	0.548	91.20	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.66	0.497	93.20	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.61	0.530	92.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.58	0.516	91.60	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.59	0.495	91.80	9
โดยภาพรวม	4.61	0.510	92.20	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านโยธา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.542	91.40	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59	0.553	91.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.522	91.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.548	91.20	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.61	0.510	92.20	9
รวม	4.58	0.535	91.60	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านโยธา

- ถนนสายหลักมีแสงสว่างไม่เพียงพอ ควรเพิ่มไฟกิ่งบริเวณริมถนน
- ถนนบางจุดเริ่มขรุขระ ควรมีการซ่อมแซมอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นถนนสายหลักระหว่างจังหวัด อีกทั้งถนนสายเชียงใหม่-ลำพูน (ถนนต้นยาง) ยังเป็นถนนที่แสดงถึงความเป็นจังหวัดเชียงใหม่
- ไฟฟ้าดับบ่อยเมื่อมีพายุ อาจเนื่องจากกิ่งต้นไม้พัดพาดกับสายไฟฟ้า
- ควรมีการระวังป้องกันกิ่งไม้จากต้นยางนาที่ปลุกเรียงตามถนนในช่วงฤดูฝน เนื่องจากเคยเกิดอุบัติเหตุแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนจนถึงแก่ชีวิตมาแล้ว



4.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องซึ่งที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	30	30.00
2) หญิง	70	70.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	20	20.00
3) 31 – 40 ปี	15	15.00
4) 41 – 50 ปี	18	18.00
5) 51 – 60 ปี	19	19.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	28	28.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	32	32.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	13	13.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	20	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	17	17.00
6) ปริญญาตรี	18	18.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	1	1.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	8	8.00



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5) ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	37	37.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	3	3.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	8	8.00
9) รับจ้างทั่วไป	38	38.00
10) อื่น ๆ คือ พ่อบ้าน แม่บ้าน และว่างงาน	3	3.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	2	2.00
2) 1 – 5 ปี	14	14.00
3) 6 – 10 ปี	12	12.00
4) 11 – 20 ปี	7	7.00
5) มากกว่า 20 ปี	65	65.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และ ด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 4.8)



**ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงาน
ต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.56	0.538	91.20	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	0.510	92.20	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อน รับบริการ	4.67	0.514	93.40	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.66	0.497	93.20	9
โดยภาพรวม	4.63	0.515	92.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ				
1) มีช่องทางในการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.55	0.609	91.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.53	0.577	90.60	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.52	0.541	90.40	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.57	0.590	91.40	9
โดยภาพรวม	4.54	0.579	90.80	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.56	0.499	91.20	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.55	0.609	91.00	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.53	0.627	90.60	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.59	0.495	91.80	9
โดยภาพรวม	4.56	0.558	91.20	9



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.59	0.552	91.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.61	0.510	92.20	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.53	0.627	90.60	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.55	0.609	91.00	9
โดยภาพรวม	4.57	0.575	91.40	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.75	0.479	95.00	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.61	0.510	92.20	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.66	0.497	93.20	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.63	0.490	92.60	9
โดยภาพรวม	4.66	0.494	93.20	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.515	92.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54	0.579	90.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.558	91.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.575	91.40	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.66	0.494	93.20	9
รวม	4.59	0.544	91.80	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- เจ้าหน้าที่งานด้านกู้ชีพกู้ภัยปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีอัธยาศัยที่ดี



4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 39.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	28	28.00
2) หญิง	72	72.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	3	3.00
3) 31 – 40 ปี	31	31.00
4) 41 – 50 ปี	15	15.00
5) 51 – 60 ปี	23	23.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	28	28.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	33	33.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	14	14.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	22	22.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	14	14.00
6) ปริญญาตรี	17	17.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	-	-
2) รับราชการ	1	1.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	7	7.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	38	38.00
6) เกษตรกร	1	1.00
7) ข้าราชการเกษียณ	4	4.00
8) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	2	2.00
9) รับจ้างทั่วไป	39	39.00
10) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน และสมาชิกสภาเทศบาลฯ	6	6.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	14	14.00
2) 1 – 5 ปี	14	14.00
3) 6 – 10 ปี	3	3.00
4) 11 – 20 ปี	5	5.00
5) มากกว่า 20 ปี	64	64.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 (ตารางที่ 4.11)



ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.63	0.540	92.60	9
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.59	0.552	91.80	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	4.57	0.590	91.40	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.53	0.577	90.60	9
โดยภาพรวม	4.58	0.565	91.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.576	90.80	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.53	0.577	90.60	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.55	0.609	91.00	9
4) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.591	92.00	9
โดยภาพรวม	4.56	0.588	91.20	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.63	0.562	92.60	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	4.58	0.638	91.60	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.60	0.591	92.00	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.54	0.626	90.80	9
โดยภาพรวม	4.59	0.604	91.80	9



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.74	0.505	94.80	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.60	0.586	92.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.58	0.554	91.60	9
4) จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.57	0.624	91.40	9
โดยภาพรวม	4.62	0.567	92.40	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.64	0.560	92.80	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การสร้างอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.68	0.526	93.60	9
3) โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	4.63	0.540	92.60	9
4) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.62	0.648	92.40	9
โดยภาพรวม	4.64	0.569	92.80	9



ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.565	91.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.56	0.588	91.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.604	91.80	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.567	92.40	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.64	0.569	92.80	9
รวม	4.60	0.579	92.00	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในช่วงที่มีการชำระภาษี เพื่อลดการเดินทางและการออกจากบ้านหรือพื้นที่ในช่วงแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)



โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคืองานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลสารภี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านทะเบียน	4.62	0.545	92.40	9
2) งานด้านโยธา	4.58	0.535	91.60	9
3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.59	0.544	91.80	9
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.60	0.579	92.00	9
รวม	4.60	0.551	92.00	9