

บทที่ 4

ผลการศึกษา

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

4.1 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษารวม 64 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.10 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 31.30 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.70 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.40 (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	36	56.30
2) หญิง	28	43.80
รวม	64	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.60
2) 20 – 30 ปี	10	15.60
3) 31 – 40 ปี	14	21.90
4) 41 – 50 ปี	25	39.10
5) 51 – 60 ปี	11	17.20
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	3	4.70
รวม	64	100.00

ตารางที่ 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	3	4.70
2) ประถมศึกษา	3	4.70
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	15	23.40
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	5	7.80
5) อนุปริญญา/ปวส.	20	31.30
6) ปริญญาตรี	17	26.60
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.60
รวม	64	100.00
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
2) รับราชการ	5	7.80
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	2	3.10
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	2	3.10
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	19	29.70
6) เกษตรกร	14	21.90
7) ข้าราชการเกษียณ	2	3.10
8) รับจ้างทั่วไป	1	29.70
9) อื่น ๆ	19	1.60
รวม	64	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	4	6.30
2) 1 – 5 ปี	19	29.70
3) 6 – 10 ปี	22	34.40
4) 11 – 20 ปี	18	28.10
5) มากกว่า 20 ปี	1	1.60
รวม	64	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.13 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.87 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.13 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 4-2)

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.70	0.27	94	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.315	91.6	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.492	90.8	9
โดยภาพรวม	4.61	0.36	96.13	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.62	0.498	91.6	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.60	0.38	96.6	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)	4.84	0.427	95.4	10
โดยภาพรวม	4.69	0.44	93.87	9

ตารางที่ 4-2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงาน
 ในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.81	0.393	96.2	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.83	0.38	96.6	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.64	0.484	92.8	9
โดยภาพรวม	4.79	0.42	95.87	10
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.75	0.436	95	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.8	0.406	96	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.72	0.453	94.4	9
โดยภาพรวม	4.76	0.43	95.13	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.83	0.38	96.6	10
2) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ	4.83	0.38	96.6	10
3) การบริการจัดการสาธารณูปโภค/การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.86	0.35	97.2	10
โดยภาพรวม	4.76	0.37	95.20	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.44 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ (ตาราง 4-3)

ตารางที่ 4-3 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.36	92.13	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	0.44	93.87	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	95.87	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	95.13	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.76	0.37	95.20	10
รวม	4.72	0.40	94.44	9

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเด่นของการบริหารงาน

- 1) เจ้าหน้าที่มีจิตในการให้บริการที่น่าประทับใจและมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างดีเยี่ยม
- 2) กระบวนการขั้นตอนการติดต่อ แจ้งเหตุ หรือร้องขอ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 1) เสนอให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ในด้าน Up skills และ Soft Skills ที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา พัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความเข้าใจเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 งานด้านพัฒนารายได้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนารายได้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 (ตารางที่ 4-4)

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	52	52.00
2) หญิง	48	48.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	15	15.00
2) 20 – 30 ปี	11	11.00
3) 31 – 40 ปี	46	46.00
4) 41 – 50 ปี	18	18.00
5) 51 – 60 ปี	7	7.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	3	3.00
2) ประถมศึกษา	12	12.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	19	19.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	22	22.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	11	11.00
6) ปริญญาตรี	31	31.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4-4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	17	17.00
2) รัฐบาล	6	6.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	16	16.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	18	18.00
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	17	17.00
6) เกษตรกร	11	11.00
7) ข้าราชการเกษียณ	12	12.00
8) รับจ้างทั่วไป	3	3.00
9) อื่น ๆ	0	0.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	2	2.00
2) 1 – 5 ปี	4	4.00
3) 6 – 10 ปี	22	22.00
4) 11 – 20 ปี	41	41.00
5) มากกว่า 20 ปี	31	31.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.47 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ
ให้บริการงานด้านพัฒนารายได้

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ใน การขอรับบริการที่ชัดเจน	4.53	0.368	90.6	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.394	88.4	8
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.65	0.349	93	9
โดยภาพรวม	4.53	0.37	90.67	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.58	0.402	91.6	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บ ภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.56	0.273	91.2	9
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถาม ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)	4.74	0.239	94.8	9
โดยภาพรวม	4.63	0.30	92.53	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.52	0.402	96	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.67	0.302	98	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบ แทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.78	0.273	98.4	10
โดยภาพรวม	4.66	0.33	93.13	9

ตารางที่ 4-5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ
ให้บริการงานด้านพัฒนารายได้ (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.68	0.314	97.8	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.63	0.314	97.8	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.54	0.302	98	9
โดยภาพรวม	4.62	0.31	92.33	9
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.74	0.302	98	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใน พื้นที่ทราบ	4.76	0.314	97.8	10
3) การบริการจัดการสาธารณูปโภค/การเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.45	0.219	99	8
โดยภาพรวม	4.65	0.28	93.00	9

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนารายได้ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.61 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่มากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-6)
ตารางที่ 4-6 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนารายได้

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.37	90.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.30	92.67	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.33	93.13	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.31	92.47	9
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.65	0.28	93.00	9
รวม	4.62	0.32	92.37	9

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเสนอแนะของการบริหารงาน

1) เจ้าหน้าที่ทักษะและความสามารถในการประสานงานให้ข้อมูล และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับบริการเสมอ

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1) เสนอให้มีการจัดโครงการ/กิจกรรมในด้านของการพัฒนารายได้หรือต่อยอดรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.42 มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.40 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.10 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 45.80 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.60 (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	21	26.58
2) หญิง	58	73.42
รวม	79	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2) 20 – 30 ปี	5	6.90
3) 31 – 40 ปี	14	15.30
4) 41 – 50 ปี	22	25.00
5) 51 – 60 ปี	37	51.40
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	1	1.40
รวม	79	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	36	43.10
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	10	11.10
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	10	13.90
5) อนุปริญญา/ปวส.	6	8.30
6) ปริญญาตรี	16	22.20
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.40
รวม	79	100.00

ตารางที่ 4-7 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	5	6.90
2) รับราชการ	0	0.00
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	11	15.30
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	12.50
6) เกษตรกร	16	18.10
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) รับจ้างทั่วไป	1	1.40
9) อื่น ๆ อาชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	37	45.80
รวม	79	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
2) 1 – 5 ปี	3	4.20
3) 6 – 10 ปี	12	15.30
4) 11 – 20 ปี	28	38.90
5) มากกว่า 20 ปี	36	41.60
รวม	79	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.27 (ตารางที่ 4-8)

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ
ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ใน การขอรับบริการที่ชัดเจน	4.75	0.278	98.4	9
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.278	98.4	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.79	0.278	98.4	10
โดยภาพรวม	4.79	0.28	95.87	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.82	0.375	96.4	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บ ภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.8	0.504	96	10
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถาม ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)	4.82	0.459	96.4	10
โดยภาพรวม	4.81	0.45	96.27	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.87	0.428	97.4	10
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.58	0.499	91.6	9
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบ แทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.79	0.436	95.8	10
โดยภาพรวม	4.75	0.45	94.93	9

ตารางที่ 4-8 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการ
 ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.316	96.4	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.74	0.444	94.8	9
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.387	96.4	10
โดยภาพรวม	4.79	0.38	95.87	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและ ความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.73	0.316	94.6	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ ทราบ	4.77	0.409	95.4	10
3) การบริการจัดการสาธารณสุขโรค/การเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.78	0.375	95.6	10
โดยภาพรวม	4.76	0.37	95.20	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ ระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการในพื้นที่ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-9 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.28	95.87	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.45	96.13	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.45	95.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.38	95.73	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการในพื้นที่	4.76	0.37	95.27	10
รวม	4.78	0.39	95.60	10

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเด่นของการบริหารงาน

- 1) เจ้าหน้าที่มีการจัดโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาทักษะให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ
- 2) เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบและลงพื้นที่สำรวจความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและมีการปรับปรุง พัฒนาชุมชนได้อย่างดีเยี่ยม

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากทางเทศบาล ในเรื่องของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.40 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 22.40 และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.30 (ตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4-10 : 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	0	0.00
2) 20 - 30 ปี	3	2.80
3) 31 - 40 ปี	6	7.50
4) 41 - 50 ปี	29	31.80
5) 51 - 60 ปี	60	56.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	2	1.90
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	0	0.00
2) ประถมศึกษา	55	51.40
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	10	11.20
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	13	16.80
5) อนุปริญญา/ปวส.	9	8.40
6) ปริญญาตรี	12	11.30
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.90
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	3	2.80
2) รับราชการ	1	0.90
3) พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
4) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	13	12.20
5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	12.10
6) เกษตรกร	20	22.40
7) ข้าราชการเกษียณ	0	0.00
8) รับจ้างทั่วไป	2	1.90
9) อื่น ๆ	51	47.70
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตพื้นที่จนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	1	0.90
2) 1 – 5 ปี	2	1.90
3) 6 – 10 ปี	8	7.50
4) 11 – 20 ปี	52	53.30
5) มากกว่า 20 ปี	37	36.40
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.73 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73 และด้านโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 4-11)

ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ชัดเจน	4.84	0.136	96.8	10
2) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	0.097	96.6	10
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.71	0.136	94.2	9
โดยภาพรวม	4.79	0.12	95.87	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.81	0.328	96.2	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ เช่น การเก็บภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ	4.47	0.501	89.4	8
3) มีช่องทางในการร้องทุกข์ แสดงข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถาม ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กล่องรับข้อคิดเห็น หรือ E-Service)	4.78	0.419	95.6	10
โดยภาพรวม	4.69	0.42	93.73	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาให้ได้	4.75	0.328	95	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.431	95.2	10
3) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในหน้าที่ของตน เช่น ไม่รับของตอบแทน สินบน หรือหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง	4.78	0.413	95.6	10
โดยภาพรวม	4.76	0.39	95.27	10

ตารางที่ 4-11 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของหน่วยงานต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.78	0.317	95.6	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.82	0.384	96.4	10
3) มีสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.78	0.406	95.6	10
โดยภาพรวม	4.79	0.37	95.87	10
ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่				
1) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.74	0.349	94.8	9
2) โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ	4.8	0.413	96	10
3) การบริการจัดการสาธารณสุขโรค/การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	4.79	0.413	95.8	10
โดยภาพรวม	4.78	0.39	95.53	10

ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4-12)

ตารางที่ 4-12 : ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.12	95.87	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	0.42	93.73	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.39	95.27	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.37	95.73	10
5) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการในพื้นที่	4.78	0.39	95.60	10
รวม	4.76	0.34	95.24	10

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.1 ข้อเด่นของการบริหารงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ที่ทักษะและความสามารถในการประสานงานให้ข้อมูล และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับบริการเสมอ
- 2) เจ้าหน้าที่สนับสนุนและพัฒนาชุมชนในด้านการสร้างเสริมสิ่งอำนวยความสะดวกในแก่ประชาชนในพื้นที่พร้อมดูแลความเป็นอยู่ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 1) เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทั้งช่องทางออนไลน์และทางออนไลน์ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองหาร มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.41 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีงานด้านพัฒนาชุมชน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนารายได้ ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-13 : สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านการศึกษา	4.72	0.40	94.44	9
2) งานด้านพัฒนารายได้	4.62	0.32	92.37	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชน	4.78	0.39	95.60	10
4) งานด้านสาธารณสุข	4.76	0.34	95.24	10
รวม	4.72	0.36	94.41	9