

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2561 ของเทศบาลตำบลริมปิง โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	66	66.00
2) หญิง	34	34.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	4	4.00

4) 41 – 50 ปี	16	16.00
5) 51 – 60 ปี	36	36.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	44	44.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	68	68.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	24	24.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	5	5.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6)ปริญญาตรี	3	3.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	2	2.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	27	27.00
5) เกษตรกร	28	28.00
6) รับจ้างทั่วไป	30	30.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ผู้สูงอายุ	12	12.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	1	1.00

4) 11 – 20 ปี	6	6.00
5) มากกว่า 20 ปี	93	93.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80 ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	5.00	0.000	100.00	10

2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.99	0.100	99.80	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.99	0.100	99.80	10
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.99	0.100	99.80	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.99	0.100	99.80	10
โดยภาพรวม	4.99	0.080	99.80	10

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.97	0.171	99.40	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.99	0.100	99.80	10
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.99	0.100	99.80	10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.99	0.100	99.80	10
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.99	0.100	99.80	10
โดยภาพรวม	4.99	0.086	99.80	10

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.98	0.141	99.60	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.98	0.141	99.60	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.99	0.100	99.80	10
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	5.00	0.000	100.00	10

5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	5.00	0.000	100.00	10
โดยภาพรวม	4.99	0.066	99.80	10
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.99	0.100	99.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	5.00	0.000	100.00	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	5.00	0.000	100.00	10
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	5.00	0.000	100.00	10
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	5.00	0.000	100.00	10
โดยภาพรวม	5.00	0.020	100.00	10

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 โดยคิดเป็นร้อยละ 99.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการประเมิน	ผลคะแนน
---------------	---------

	ค่าเฉลี่ย	ค่า		ผล คะแนน
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.080	99.80	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.99	0.086	99.80	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.066	99.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.020	100.00	10
รวม	4.99	0.063	99.80	10

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหารถเก็บขยะเพิ่มอีก 1 คัน เพราะปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

4.2 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 86.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	45	45.00
2) หญิง	55	55.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
2) 20 – 30 ปี	3	3.00
3) 31 – 40 ปี	32	32.00
4) 41 – 50 ปี	20	20.00
5) 51 – 60 ปี	30	30.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	11	11.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	46	46.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	26	26.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	18	18.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	3	3.00
6)ปริญญาตรี	6	6.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	3	3.00
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	19	19.00
5) เกษตรกร	25	25.00
6) รับจ้างทั่วไป	40	40.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน นักเรียน	11	11.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	3	3.00
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	10	10.00
5) มากกว่า 20 ปี	86	86.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.83	0.551	96.60	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การให้บริการที่เหมาะสม	4.84	0.465	96.80	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	4.86	0.403	97.20	10
4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยในการให้บริการ	4.85	0.411	97.00	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.427	97.20	10
โดยภาพรวม	4.85	0.413	97.00	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.83	0.451	96.60	10
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชดถุักษ์	4.75	0.672	95.00	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.81	0.465	96.20	10

4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.81	0.486	96.20	10
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.83	0.451	96.60	10
โดยภาพรวม	4.81	0.470	96.20	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.79	0.574	95.80	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.78	0.543	95.60	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.79	0.556	95.80	10
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.80	0.550	96.00	10
5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.82	0.435	96.40	10
โดยภาพรวม	4.80	0.522	96.00	10

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.345	97.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร	4.86	0.377	97.20	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.85	0.435	97.00	10
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.86	0.377	97.20	10
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	4.85	0.411	97.00	10
โดยภาพรวม	4.86	0.374	97.20	10

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านการศึกษามีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 โดยคิดเป็นร้อยละ 96.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.413	97.00	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.470	96.20	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.522	96.00	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.374	97.20	10
รวม	4.83	0.445	96.60	10

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

-

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) คิดเป็นร้อยละ 44.00 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	56	56.00
2) หญิง	44	44.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	1	1.00
3) 31 – 40 ปี	19	19.00
4) 41 – 50 ปี	28	28.00
5) 51 – 60 ปี	31	31.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	21	21.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	20	20.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	44	44.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	22	22.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	8	8.00
6) ปริญญาตรี	6	6.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
--------------	-------	--------

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	50	50.00
5) เกษตรกร	25	25.00
6) รับจ้างทั่วไป	22	22.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ	2	2.00
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	6	6.00
5) มากกว่า 20 ปี	92	92.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 (ตารางที่ 4.8)

**ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี**

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนโปร่งใส	4.89	0.314	97.80	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การบริการที่เหมาะสม	4.88	0.327	97.60	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.83	0.378	96.60	10
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.83	0.378	96.60	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.89	0.314	97.80	10
โดยภาพรวม	4.86	0.323	97.20	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.89	0.314	97.80	10
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.74	0.441	94.80	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.80	0.402	96.00	10
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.78	0.416	95.60	10
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.89	0.314	97.80	10
โดยภาพรวม	4.82	0.338	96.40	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.89	0.314	97.80	10

2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.88	0.327	97.60	10
3) มีความตรงต่อเวลาบริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.89	0.314	97.80	10
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.89	0.314	97.80	10
5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.89	0.314	97.80	10
โดยภาพรวม	4.89	0.314	97.80	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.314	97.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร	4.89	0.314	97.80	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.89	0.314	97.80	10
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.89	0.314	97.80	10
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจใน เรื่องที่ขอรับบริการ	4.89	0.314	97.80	10
โดยภาพรวม	4.89	0.314	97.80	10

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 โดยคิดเป็นร้อยละ 97.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทาง
ทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.323	97.20	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ	4.82	0.338	96.40	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.314	97.80	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.314	97.80	10
รวม	4.87	0.322	97.40	10

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ อำนาจหน้าที่
ในการชำระภาษีให้กับประชาชนในเขตพื้นที่

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.00 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 46.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
--------------	-------	--------

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	54	54.00
2) หญิง	46	46.00
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	-	-
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	100	100.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	63	63.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	35	35.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	1	1.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	1	1.00
6) ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	6	6.00
5) เกษตรกร	29	29.00

6) รับจ้างทั่วไป	19	19.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ผู้สูงอายุ	46	46.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	1	1.00
4) 11 – 20 ปี	3	3.00
5) มากกว่า 20 ปี	96	96.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่างๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง / แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.94	0.239	98.80	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลา การบริการที่เหมาะสม	4.94	0.239	98.80	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ชัดเจน	4.92	0.273	98.40	10
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.92	0.273	98.40	10
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.92	0.273	98.40	10
โดยภาพรวม	4.93	0.250	98.60	10
ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.92	0.273	98.40	10
2) การให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ/ วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.93	0.256	98.60	10
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.93	0.256	98.60	10
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.93	0.256	98.60	10
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ	4.93	0.256	98.60	10
โดยภาพรวม	4.93	0.257	98.60	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.94	0.239	98.80	10
2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.93	0.256	98.60	10
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.93	0.256	98.60	10
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.93	0.256	98.60	10

5) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.93	0.256	98.60	10
โดยภาพรวม	4.93	0.250	98.60	10

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.94	0.239	98.80	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร	4.94	0.239	98.80	10
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.94	0.239	98.80	10
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.94	0.239	98.80	10
5) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจใน เรื่องที่ขอรับบริการ	4.94	0.239	98.80	10
โดยภาพรวม	4.94	0.239	98.80	10

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 โดยคิดเป็นร้อยละ 96.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน
---------------	---------

	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.250	98.60	10
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.93	0.257	98.60	10
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.250	98.60	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.239	98.80	10
รวม	4.93	0.249	98.60	10

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

-

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลริมปิง มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.99	0.063	99.80	10
2) งานด้านการศึกษา	4.83	0.445	96.60	10
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	0.322	97.40	10
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.93	0.249	98.60	10
โดยภาพรวม	4.91	0.270	98.20	10

