

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลภูจองนายอย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลภูจองนายอย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 นำเสนอเรียงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

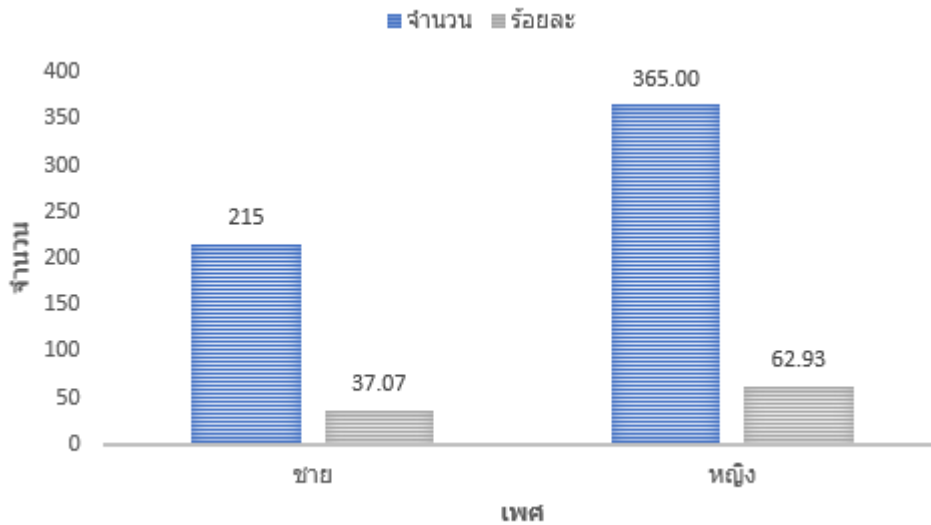
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	215	37.07
หญิง	365	62.93
รวม	580	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	21	3.61
อายุระหว่าง 20-29 ปี	28	4.83
อายุระหว่าง 30-39 ปี	40	6.90
อายุระหว่าง 40-49 ปี	48	8.28
อายุระหว่าง 50-59 ปี	73	12.59
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	370	63.79
รวม	580	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	193	33.28
สมรส	384	66.21
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3	0.51

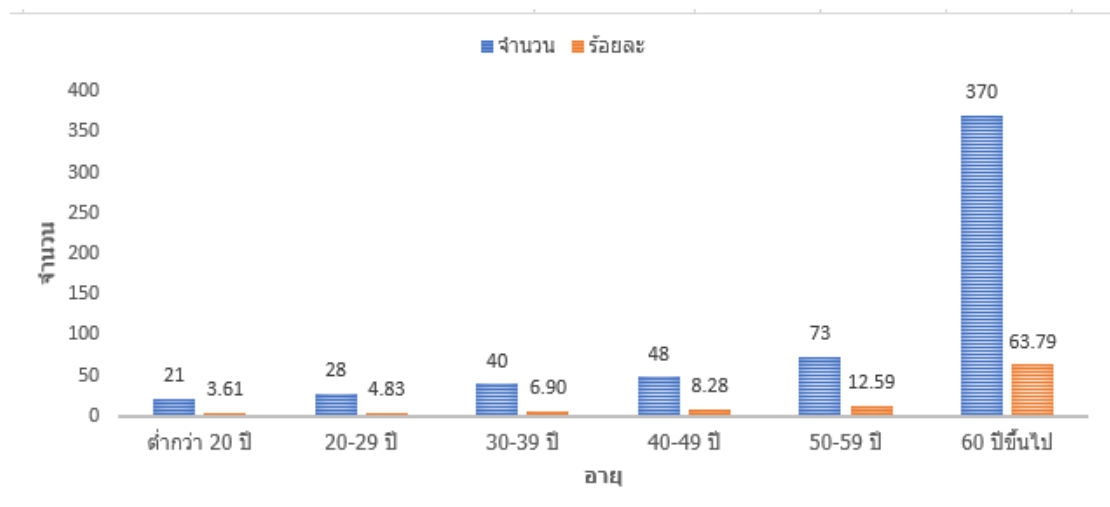
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	580	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	173	29.83
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	344	59.31
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	53	9.14
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	7	1.21
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	3	0.51
รวม	580	100.00
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	469	80.86
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	92	15.86
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12	2.07
ระดับปริญญาตรี	6	1.03
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	1	0.18
รวม	580	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	419	72.24
พนักงาน/ลูกจ้าง	89	15.34
รับราชการ	7	1.21
ค้าขาย	64	11.03
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.18
อื่น ๆ	0	0
รวม	580	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 62.93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 37.07 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.1 ดังนี้



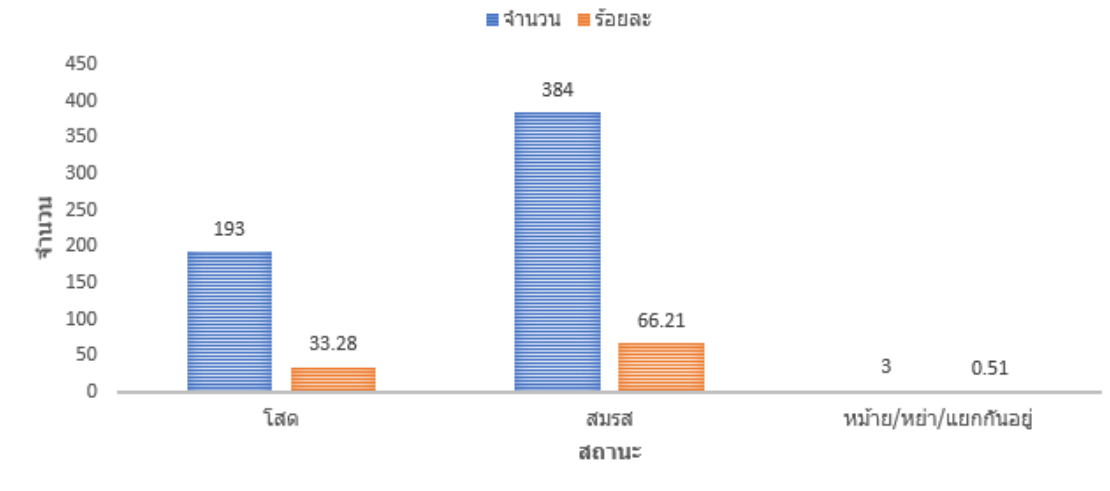
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 63.79 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ ดังจะแสดงในภาพที่ 4.2 ดังนี้



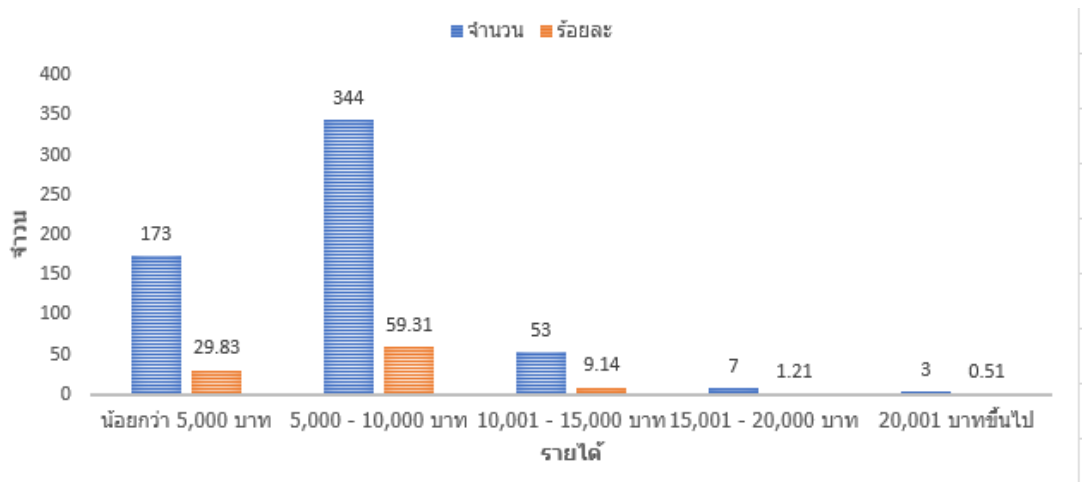
ภาพที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 66.21 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีสถานภาพ โสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 33.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.3 ดังนี้



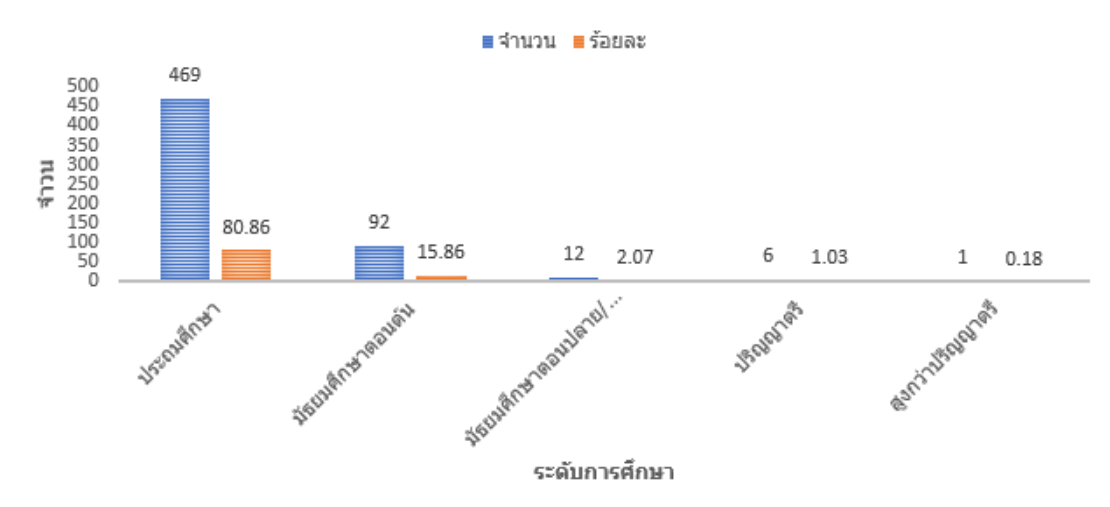
ภาพที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 59.31 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.4 ดังนี้



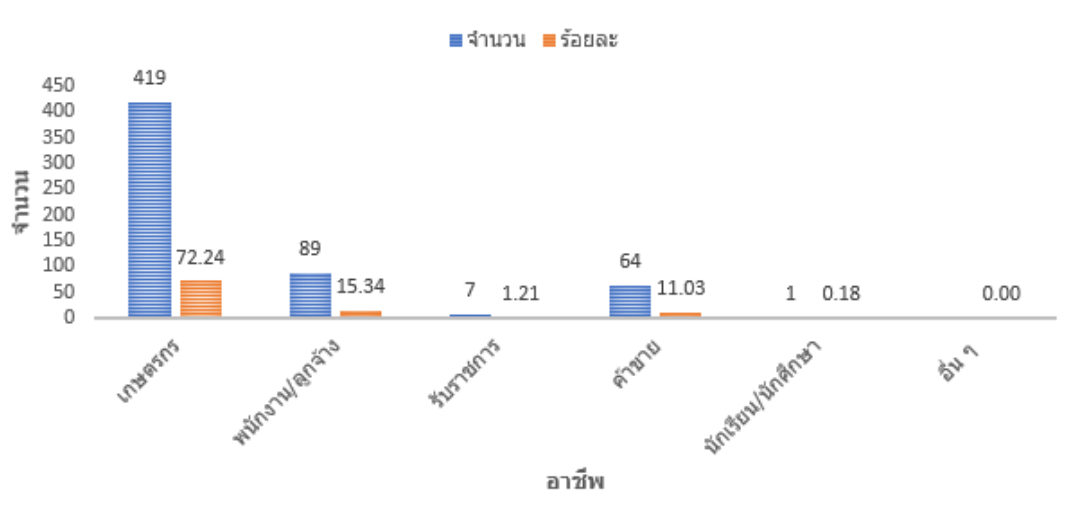
ภาพที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 469 คน คิดเป็นร้อยละ 80.86 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 15.86 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.5 ดังนี้



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 419 คน คิดเป็น ร้อยละ 72.24 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา เป็นอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.6 ดังนี้



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลภูจองนายอย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ

- ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
- ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา
- ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงาน ขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท
- 6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

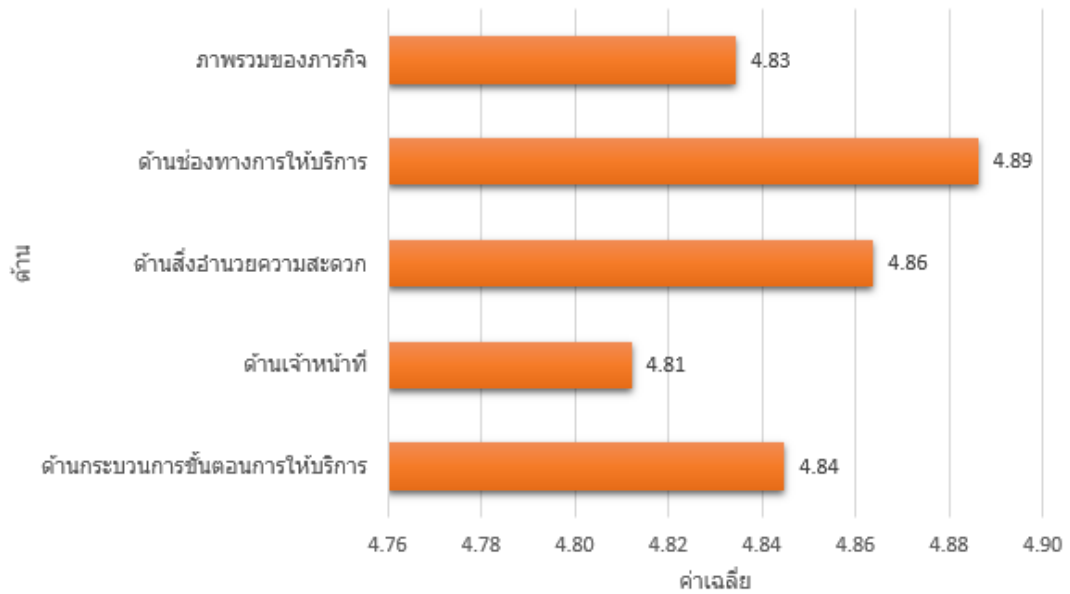
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	.381	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่าง	4.81	.408	มากที่สุด

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
สุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.353	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.89	.344	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.386	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	.189	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจ้งน้อย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) และ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.7 ดังต่อไปนี้

ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข

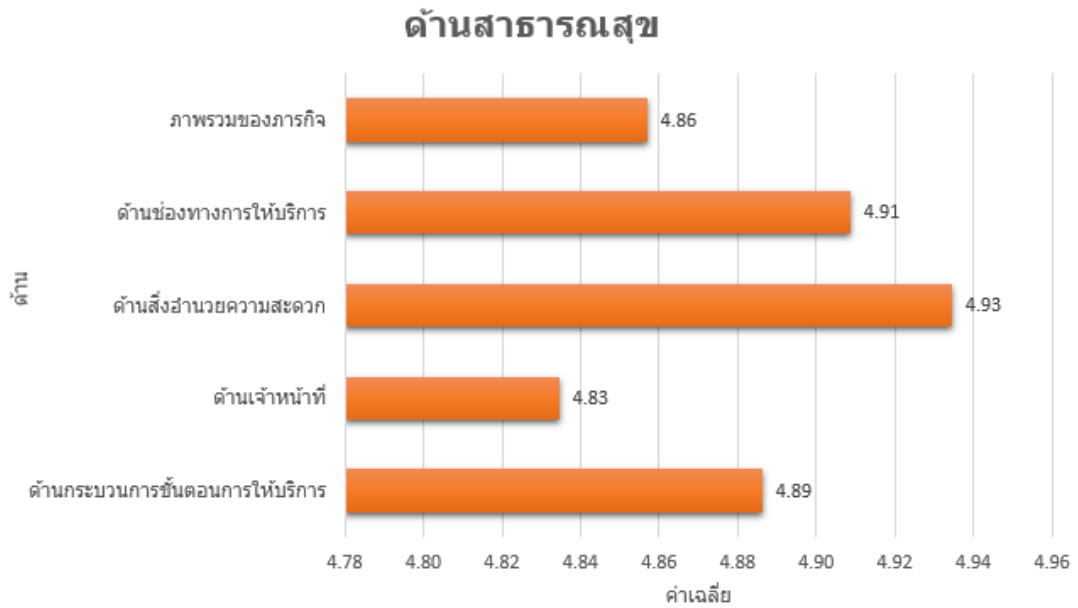
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.89	.344	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.83	.386	มากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.93	.255	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.91	.294	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.86	.350	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	.244	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.8 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสาธารณสุข

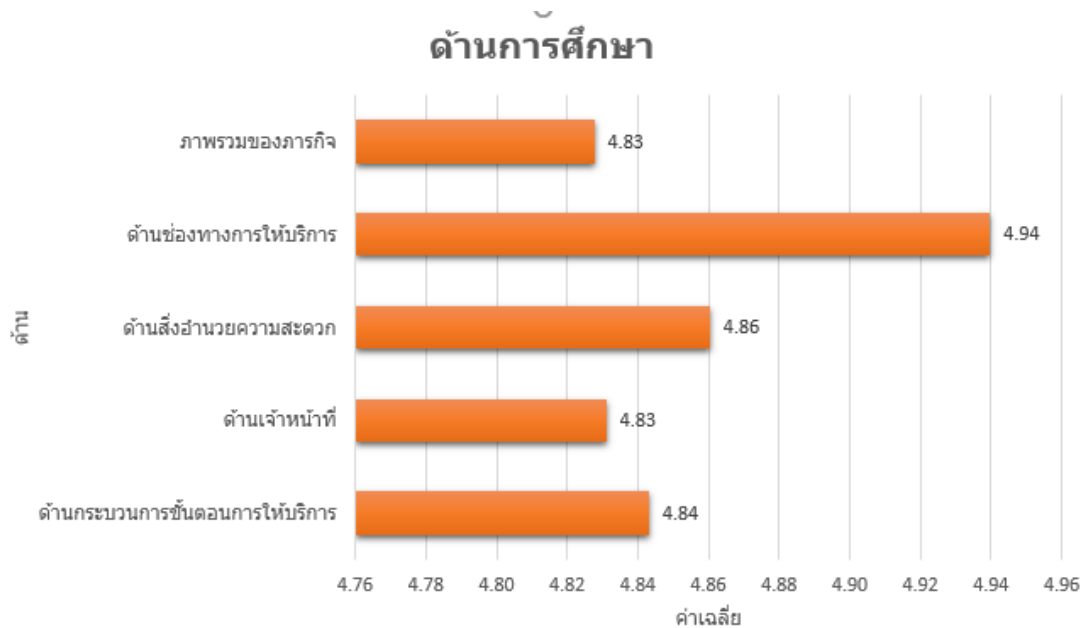
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.4 ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	.373	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.83	.375	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.347	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.94	.238	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.400	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	.207	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้อง และครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) และ ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.9 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการศึกษ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5

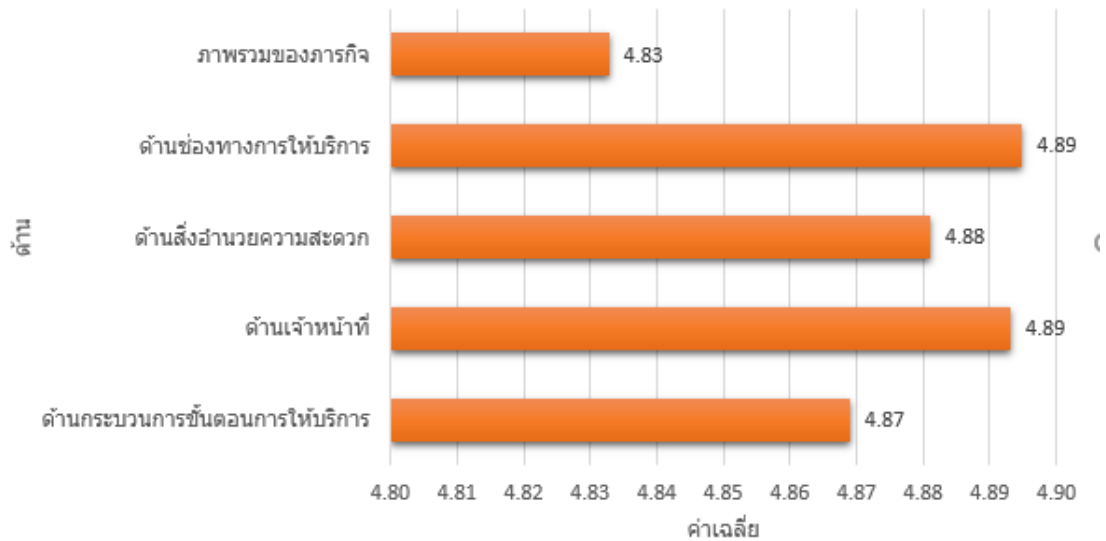
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	.338	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.89	.309	มากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.88	.335	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่ หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละ ประเภท	4.89	.313	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.83	.383	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.192	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจ้งนายนอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่ หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม ของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม



ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี

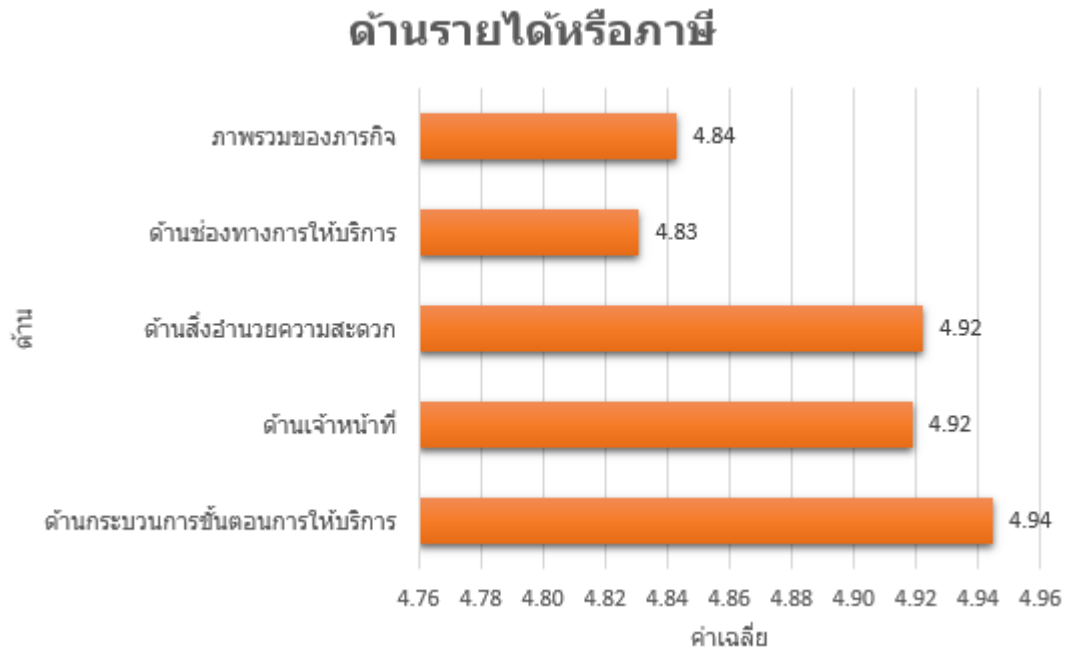
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษีมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	.236	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.92	.279	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.92	.268	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.83	.375	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.84	.369	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.152	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.11 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี

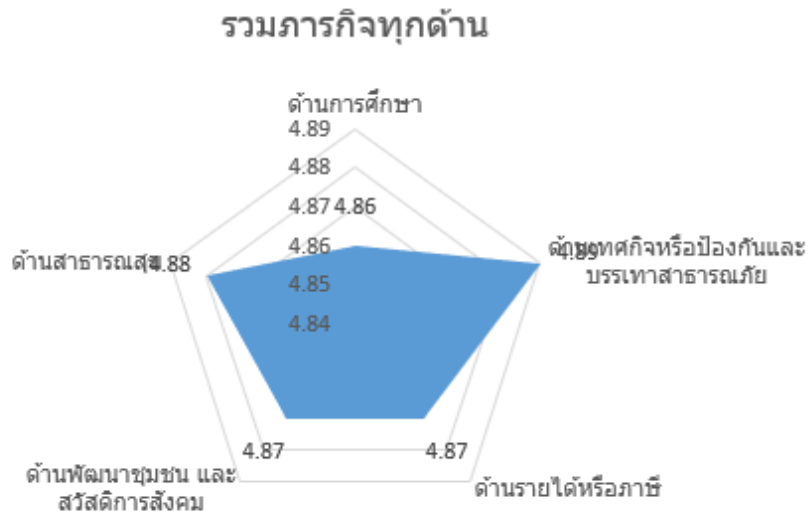
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7 ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ราชการกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1.การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	.189	มากที่สุด
2.การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.88	.244	มากที่สุด
3.การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.86	.207	มากที่สุด
4.การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	.192	มากที่สุด
5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	.152	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.181	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ของเทศบาลตำบลภูจองนายอย ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.89) การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ระดับมากที่สุด รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) การให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษีในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.12 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ