

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2563 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

ในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านทะเบียน จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 เท่ากัน และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	37	37.00
2) หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	1	1.00
3) 31 - 40 ปี	13	13.00
4) 41 - 50 ปี	16	16.00
5) 51 - 60 ปี	45	45.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	25	25.00
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)	1	1.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	17	17.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	5	5.00
6) ปริญญาตรี	9	9.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	7	7.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	38	38.00
5) เกษตรกร	4	4.00
6) รับจ้างทั่วไป	38	38.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	13	13.00
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	2	2.00
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาลโดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.52	0.522	90.40	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.65	0.520	93.00	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.43	0.685	88.60	8
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.51	0.522	90.20	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.522	93.00	9
โดยภาพรวม	4.55	0.554	91.00	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว	4.65	0.500	93.00	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.52	0.522	90.40	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์	4.51	0.522	90.20	9
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.43	0.685	88.60	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.61	0.650	92.20	9
โดยภาพรวม	4.54	0.576	90.80	9

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	4.52	0.522	90.40	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	0.520	91.00	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.51	0.522	90.20	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.60	0.636	92.00	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.65	0.500	93.00	9
โดยภาพรวม	4.57	0.540	91.40	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.65	0.500	93.00	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.60	0.636	92.00	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ แก่ผู้มาใช้บริการ	4.61	0.650	92.20	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.51	0.522	90.20	9
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.66	0.607	93.20	9
โดยภาพรวม	4.61	0.583	92.20	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.554	91.00	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54	0.576	90.80	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.540	91.40	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.583	92.20	9
รวม	4.57	0.563	91.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านทะเบียน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

- ประชาชนในเขตเทศบาล ประสงค์ให้เทศบาล มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการที่มีอยู่ หรือนวัตกรรมบริการที่มี
- เทศบาลฯ โดยงานด้านทะเบียน มีการประมวลความถี่และปัญหาจากงานที่มีการใช้บริการบ่อยครั้งให้มีกระบวนการที่กระชับ ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อลดเวลาในการรับบริการลง
- โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านทะเบียนของเทศบาลฯ เป็นอย่างดี

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 73.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 41.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	33	33.00
2) หญิง	67	67.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	7	7.00
4) 41 – 50 ปี	18	18.00
5) 51 – 60 ปี	46	46.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	73	73.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	4	4.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	8	8.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	3	3.00
6)ปริญญาตรี	12	12.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
3) พนักงานบริษัทเอกชน	5	5.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4) ธุรกิจส่วนตัว	41	41.00
5) เกษตรกร	6	6.00
6) รับจ้างทั่วไป	35	35.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	12	12.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	1	1.00
5) มากกว่า 20 ปี	99	99.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.55	0.520	91.00	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.55	0.520	91.00	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	4.44	0.538	88.80	8
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.46	0.558	89.20	8
ในการให้บริการ				
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.66	0.607	93.20	9
โดยภาพรวม	4.53	0.549	90.60	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.570	93.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.60	0.651	92.00	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์	4.52	0.502	90.40	9
ป้ายประชาสัมพันธ์				
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.44	0.574	88.80	8
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.55	0.520	91.00	9
โดยภาพรวม	4.56	0.563	91.20	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	4.52	0.502	90.40	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.56	0.592	91.20	9
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.67	0.570	93.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.66	0.555	93.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.64	0.523	92.80	9
โดยภาพรวม	4.61	0.548	92.20	9

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.67	0.570	93.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.63	0.544	92.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจ แก่ผู้มาใช้บริการ	4.56	0.592	91.20	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.50	0.659	90.00	8
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.544	92.60	9
โดยภาพรวม	4.60	0.582	92.00	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.549	90.60	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.56	0.563	91.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.548	92.20	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.582	92.00	9
รวม	4.58	0.561	91.60	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- หากมีการเพิ่มจำนวนรถพยาบาลเพื่อให้บริการรับ - ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อรองรับผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉินจะเป็นสิ่งที่ดีอย่างยิ่ง

- ภาพรวมของการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยนั้น ได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างดี โดยมีปัจจัยหลักคือ การบริการของพนักงานเทศบาลในฝ่ายนี้

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	44	44.00
2) หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	-	-
3) 31 - 40 ปี	11	11.00
4) 41 - 50 ปี	21	21.00
5) 51 - 60 ปี	52	52.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	74	74.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	-	-
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	11	11.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	6	6.00
6)ปริญญาตรี	9	9.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	2	2.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	55	55.00
5) เกษตรกร	3	3.00
6) รับจ้างทั่วไป	31	31.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ พ่อบ้าน และแม่บ้าน	9	9.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	3	3.00
4) 11 – 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	97	97.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.56	0.592	91.20	9
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.52	0.502	90.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	4.49	0.502	89.80	8
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย ในการให้บริการ	4.52	0.502	90.40	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	0.770	89.00	8
โดยภาพรวม	4.51	0.574	90.20	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.56	0.592	91.20	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.48	0.559	89.60	8
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.45	0.770	89.00	8
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.52	0.502	90.40	9
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.56	0.592	91.20	9
โดยภาพรวม	4.51	0.603	90.20	9

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.66	0.555	93.20	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.50	0.659	90.00	8
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.56	0.592	91.20	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.555	93.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.64	0.523	92.80	9
โดยภาพรวม	4.60	0.577	92.00	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.71	0.498	94.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.63	0.544	92.60	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.56	0.592	91.20	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.50	0.659	90.00	8
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.544	92.60	9
โดยภาพรวม	4.61	0.567	92.20	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวนเท่ากัน ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.574	90.20	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.51	0.603	90.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.577	92.00	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.567	92.20	9
รวม	4.56	0.580	91.20	9

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

- การเก็บภาษีป้ายหรือภาษีโรงเรือน อยากให้มีการพิจารณาปรับลดจากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- การดำเนินงานโดยทั่วไป จัดว่ามีการบริหารจัดการได้ดีแล้ว

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.00 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประเภทค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 99.00 (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	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	-	-
4) 41 – 50 ปี	-	-
5) 51 – 60 ปี	17	17.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	83	83.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	7	7.00
2) ประถมศึกษา	87	87.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	1	1.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	2	2.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	2	2.00
6) ปริญญาตรี	1	1.00
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	35	35.00
5) เกษตรกร	9	9.00
6) รับจ้างทั่วไป	23	23.00
7) อื่น ๆ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และว่างงาน	33	33.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 – 5 ปี	-	-
3) 6 – 10 ปี	-	-
4) 11 – 20 ปี	1	1.00
5) มากกว่า 20 ปี	99	99.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินงานของเทศบาล โดยวัดได้จากการสอบถามระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงาน
ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ผล คะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	4.45	0.609	89.00	8
2) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	4.67	0.570	93.40	9
3) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน	4.60	0.651	92.00	9
4) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย ในการให้บริการ	4.61	0.650	92.20	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	0.650	92.20	9
โดยภาพรวม	4.59	0.626	91.80	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.570	93.40	9
2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.60	0.651	92.00	9
3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.52	0.502	90.40	9
4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Facebook, Line	4.61	0.650	92.20	9
5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.64	0.644	92.80	9
โดยภาพรวม	4.61	0.603	92.20	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้ความแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	4.52	0.502	90.40	9
2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.49	0.502	89.80	8
3) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.52	0.502	90.40	9
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.66	0.607	93.20	9
5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.69	0.581	93.80	9
โดยภาพรวม	4.58	0.539	91.60	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.77	0.510	95.40	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.71	0.518	94.20	9
3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.61	0.650	92.20	9
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.66	0.607	93.20	9
5) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	4.66	0.607	93.20	9
โดยภาพรวม	4.68	0.578	93.60	9

ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็น ร้อยละ 92.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.626	91.80	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.61	0.603	92.20	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.539	91.60	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.578	93.60	9
รวม	4.62	0.587	92.40	9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญแยกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

- การอบรมหรือการจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- การส่งเสริมด้านอาชีพแก่ผู้สูงอายุ เพื่อสร้างรายได้เสริม และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสารภี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียน และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลสารภี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) งานด้านทะเบียน	4.57	0.563	91.40	9
2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.58	0.561	91.60	9
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.56	0.580	91.20	9
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.62	0.587	92.40	9
โดยภาพรวม	4.58	0.573	91.60	9