บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

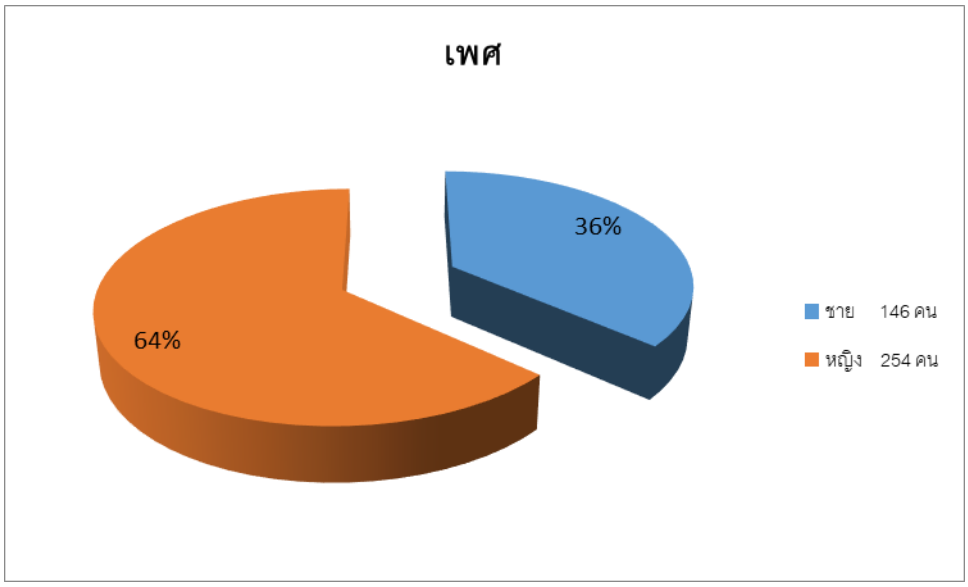
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2563 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการในภาพรวม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด

โดยในแต่ละหัวข้อได้นำเสนอ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นรายข้อและความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการในภาพรวม

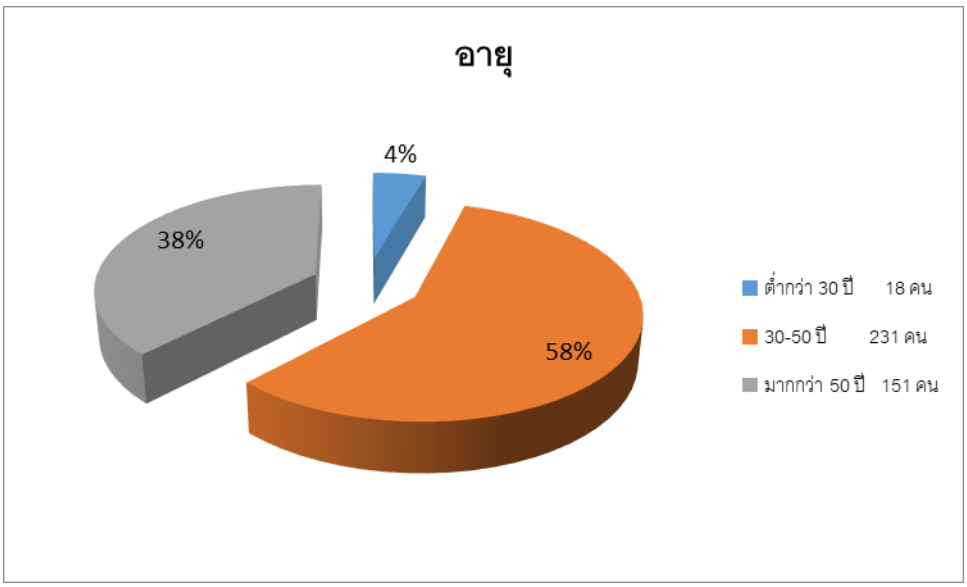
แผนภูมิที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามเพศ



จากแผนภูมิที่ 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

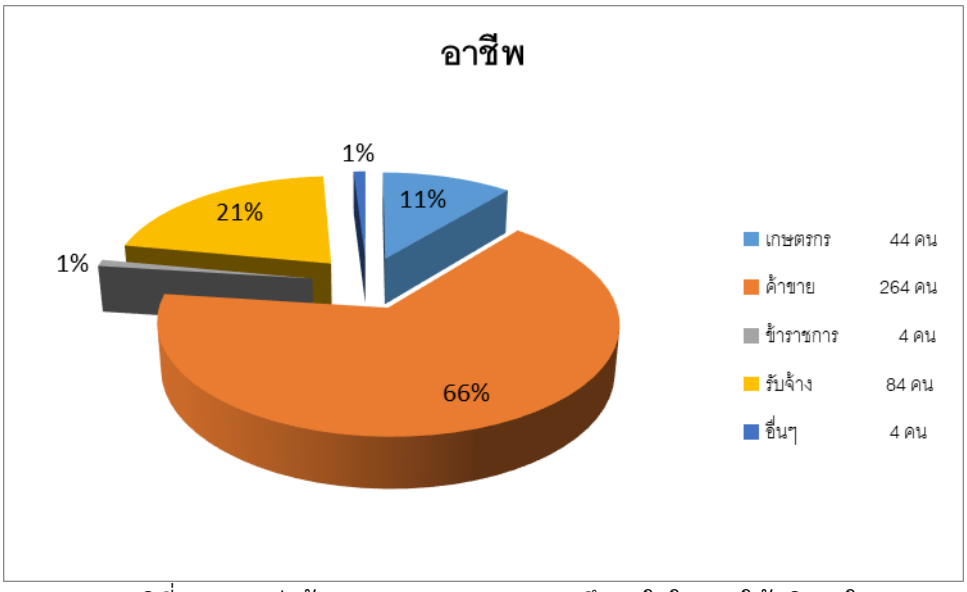
ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 63.50 ชาย ร้อยละ 36.50

แผนภูมิที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามอายุ



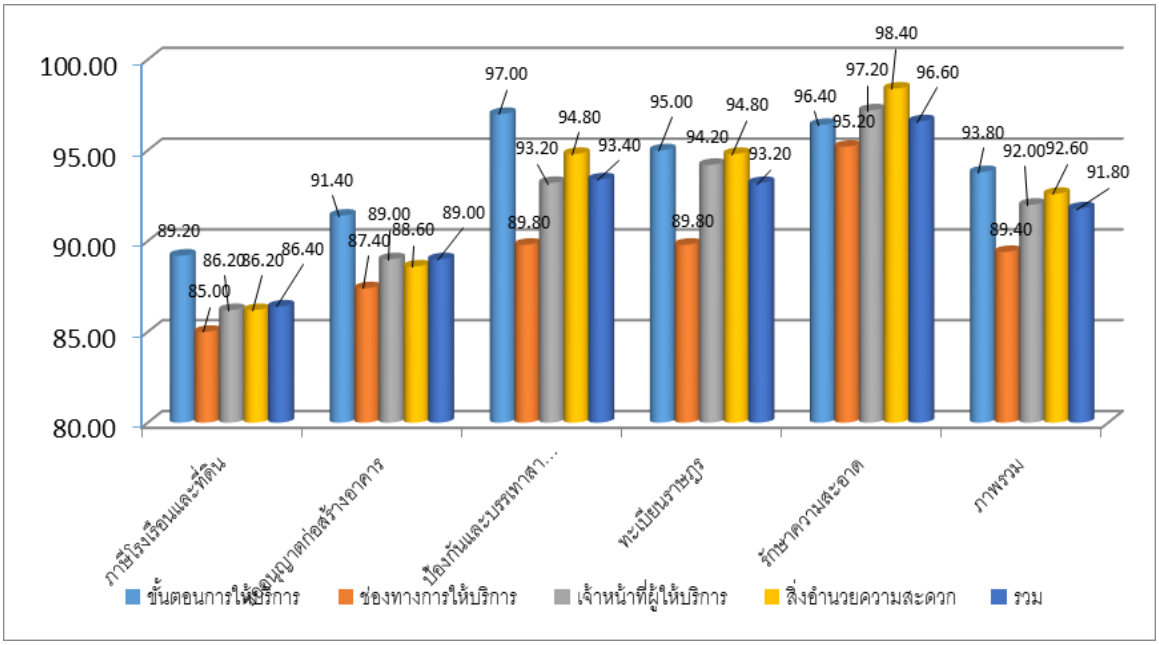
จากแผนภูมิที่ 2 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี ร้อยละ 57.80 มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 37.80 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ



จากแผนภูมิที่ 3 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 66.00 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง ร้อยละ 21.00 ลำดับสุดท้ายคือรับราชการ ร้อยละ 1.00

แผนภูมิที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม รวมเป็นรายด้าน



จากแผนภูมิที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม รวมเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **91.80** โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด

รายการ	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละระดับความพึงพอใจ**
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	0.49	มากที่สุด	93.40
1.2 กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค	4.61	0.51	มากที่สุด	92.20
1.3 การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
1.4 มีความสะดวกรวดเร็ว	4.78	0.43	มากที่สุด	95.60
รวม	**4.69**	**0.39**	**มากที่สุด**	**93.80**
2. ช่องทางการให้บริการ				

2.1 ตู้รับความคิดเห็น	4.35	0.49	มาก	87.00
2.2 เว็บไซต์	4.33	0.50	มาก	86.60
2.3 เสียงตามสาย	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์	4.50	0.51	มากที่สุด	90.00
2.5 ติดต่อด้วยตนเอง	4.50	0.51	มากที่สุด	90.00
รวม	**4.47**	**0.42**	**มาก**	**89.40**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00
3.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	0.52	มากที่สุด	91.40
3.3 มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.61	0.52	มากที่สุด	92.20
3.4 มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ	4.62	0.51	มากที่สุด	92.40
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.60	0.52	มากที่สุด	92.00
3.6 ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.59	0.52	มากที่สุด	91.80
รวม	4.60	0.47	**มากที่สุด**	**92.00**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด	92.60
4.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.62	0.51	มากที่สุด	92.40
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.64	0.49	มากที่สุด	92.80
รวม	**4.63**	**0.48**	**มากที่สุด**	**92.60**
รวม	**4.59**	**0.39**	**มากที่สุด**	**91.80**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 94.20 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 86.60

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	21	26.20
	หญิง	59	73.80
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	0	0
	30 – 50 ปี	39	48.80
	มากกว่า 50 ปี	41	51.20
อาชีพ	เกษตรกร	2	2.50
	ค้าขาย	64	80.00
	ข้าราชการ	2	2.50
	รับจ้าง	12	15.00
	อื่น ๆ	0	0

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.80 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 80.00

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมเป็นรายด้าน

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.37	มาก	89.20
2. ช่องทางการให้บริการ	4.25	0.41	มาก	85.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.46	มาก	86.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	มาก	86.20
รวม	**4.32**	**0.41**	**มาก**	**86.40**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมเป็นรายด้านส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	0.45	มาก	85.60
1.2 กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค	4.29	0.46	มาก	85.80
1.3 การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน	4.49	0.50	มาก	89.80
1.4 มีความสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80
รวม	**4.46**	**0.37**	**มาก**	**89.20**
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 ตู้รับความคิดเห็น	4.18	0.41	มาก	83.60
2.2 เว็บไซต์	4.19	0.42	มาก	83.80
2.3 เสียงตามสาย	4.29	0.46	มาก	85.80
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์	4.28	0.45	มาก	85.60
2.5 ติดต่อด้วยตนเอง	4.30	0.46	มาก	86.00
รวม	**4.25**	**0.41**	**มาก**	**85.00**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.30	0.46	มาก	86.00
3.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.30	0.46	มาก	86.00
3.3 มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.34	0.48	มาก	86.80
3.4 มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ	4.30	0.46	มาก	86.00
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.30	0.46	มาก	86.00
3.6 ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.30	0.46	มาก	86.00
รวม	**4.31**	**0.46**	**มาก**	**86.20**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.31	0.47	มาก	86.20
4.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการ	4.30	0.49	มาก	86.00

ให้บริการ				
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.33	0.47	มาก	86.60
รวม	**4.31**	**0.46**	**มาก**	**86.20**
รวม	**4.32**	**0.41**	**มาก**	**86.40**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางตู้รับความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 83.60

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

รายการ		**จำนวน**	**ร้อยละ**
เพศ	ชาย	24	30.00
	หญิง	56	70.00
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	5	6.20
	30 – 50 ปี	39	48.80
	มากกว่า 50 ปี	36	45.00
อาชีพ	เกษตรกร	7	8.80
	ค้าขาย	38	47.50
	ข้าราชการ	1	1.20
	รับจ้าง	34	42.50
	อื่น ๆ	0	0

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 47.50

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รวมเป็นรายด้าน

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.41	มากที่สุด	91.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.37	0.45	มาก	87.40
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.52	มาก	89.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.49	มาก	88.60
รวม	**4.45**	**0.45**	**มาก**	**89.00**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รวมเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

รายการ	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละระดับความพึงพอใจ**
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.50	มาก	89.00
1.2 กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค	4.44	0.50	มาก	88.80
1.3 การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60
1.4 มีความสะดวกรวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
รวม	**4.57**	**0.41**	**มากที่สุด**	**91.40**
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 ตู้รับความคิดเห็น	4.25	0.49	มาก	85.00
2.2 เว็บไซต์	4.25	0.49	มาก	85.00
2.3 เสียงตามสาย	4.45	0.50	มาก	89.00
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์	4.44	0.50	มาก	88.80

2.5 ติดต่อด้วยตนเอง	4.44	0.50	มาก	88.80
รวม	**4.37**	**0.45**	**มาก**	**87.40**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.44	0.50	มาก	88.80
3.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.43	0.52	มาก	88.60
3.3 มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.46	0.55	มาก	89.20
3.4 มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ	4.46	0.53	มาก	89.20
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.45	0.55	มาก	89.00
3.6 ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.45	0.55	มาก	89.00
รวม	**4.45**	**0.52**	**มาก**	**89.00**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	0.50	มาก	89.00
4.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.44	0.50	มาก	88.80
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.41	0.54	มาก	88.20
รวม	**4.43**	**0.49**	**มาก**	**88.60**
รวม	**4.45**	**0.45**	**มาก**	**89.00**

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.60 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางตู้รับความคิดเห็นและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 85.00

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ

เพศ	ชาย	33	41.20
	หญิง	47	58.80
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	0	0
	30 – 50 ปี	60	75.00
	มากกว่า 50 ปี	20	25.00
อาชีพ	เกษตรกร	10	12.50
	ค้าขาย	55	68.80
	ข้าราชการ	0	0
	รับจ้าง	15	18.80
	อื่น ๆ	0	0

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 68.80

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมเป็นรายด้าน

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.26	มากที่สุด	97.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.49	0.35	มาก	89.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80
รวม	**4.67**	**0.25**	**มากที่สุด**	**93.40**

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20
1.2 กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
1.3 การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
1.4 มีความสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
รวม	**4.85**	**0.26**	**มากที่สุด**	**97.00**
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 ตู้รับความคิดเห็น	4.33	0.47	มาก	86.60
2.2 เว็บไซต์	4.33	0.47	มาก	86.60
2.3 เสียงตามสาย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์	4.49	0.50	มาก	89.80
2.5 ติดต่อด้วยตนเอง	4.51	0.50	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.49**	**0.35**	**มาก**	**89.80**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80
3.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60
3.3 มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20
3.4 มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80
3.6 ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80
รวม	**4.66**	**0.38**	**มากที่สุด**	**93.20**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
4.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80

ให้บริการ				
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
รวม	**4.74**	**0.43**	**มากที่สุด**	**94.80**
รวม	**4.67**	**0.25**	**มากที่สุด**	**93.40**

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 97.20 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางตู้รับความคิดเห็นและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 86.60

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

รายการ		**จำนวน**	**ร้อยละ**
เพศ	ชาย	38	47.50
	หญิง	42	52.50
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	1	1.20
	30 – 50 ปี	48	60.00
	มากกว่า 50 ปี	31	38.80
อาชีพ	เกษตรกร	13	16.20
	ค้าขาย	60	75.00
	ข้าราชการ	1	1.20
	รับจ้าง	5	6.20
	อื่น ๆ	1	1.20

จากตารางที่ 13 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 75.00

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร รวมเป็นรายด้าน

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.31	มากที่สุด	95.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.49	0.36	มาก	89.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.37	มากที่สุด	94.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.42	มากที่สุด	94.80
รวม	**4.66**	**0.28**	**มากที่สุด**	**93.20**

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร รวมเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร

รายการ	$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ร้อยละระดับความพึงพอใจ**
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	0.32	มากที่สุด	97.80
1.2 กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค	4.64	0.51	มากที่สุด	92.80
1.3 การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
1.4 มีความสะดวกรวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
รวม	**4.75**	**0.31**	**มากที่สุด**	**95.00**
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 ตู้รับความคิดเห็น	4.40	0.49	มาก	88.00
2.2 เว็บไซต์	4.31	0.47	มาก	86.20
2.3 เสียงตามสาย	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20

2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์	4.41	0.50	มาก	88.20
2.5 ติดต่อด้วยตนเอง	4.43	0.50	มาก	88.60
รวม	**4.49**	**0.36**	**มาก**	**89.80**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
3.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20
3.3 มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00
3.4 มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60
3.6 ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60
รวม	**4.71**	**0.37**	**มากที่สุด**	**94.20**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00
4.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.71	0.48	มากที่สุด	94.20
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
รวม	**4.74**	**0.42**	**มากที่สุด**	**94.80**
รวม	**4.66**	**0.28**	**มากที่สุด**	**93.20**

จากตารางที่ 15 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 86.20

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	30	37.50
	หญิง	50	62.50
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	12	15.00
	30 – 50 ปี	45	56.20
	มากกว่า 50 ปี	23	28.80
อาชีพ	เกษตรกร	12	15.00
	ค้าขาย	47	58.80
	ข้าราชการ	0	0
	รับจ้าง	18	22.50
	อื่น ๆ	3	3.80

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 58.80

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด รวมเป็นรายด้าน

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.76	0.34	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.41	มากที่สุด	97.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.28	มากที่สุด	98.40
รวม	**4.83**	**0.31**	**มากที่สุด**	**96.60**

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุข ด้านการรักษาความสะอาด รวมเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.83	0.47	มากที่สุด	96.60
1.2 กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค	4.80	0.49	มากที่สุด	96.00
1.3 การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60
1.4 มีความสะดวกรวดเร็ว	4.84	0.43	มากที่สุด	96.80
รวม	**4.82**	**0.43**	**มากที่สุด**	**96.40**
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 ตู้รับความคิดเห็น	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20
2.2 เว็บไซต์	4.59	0.54	มากที่สุด	91.80
2.3 เสียงตามสาย	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์	4.86	0.38	มากที่สุด	97.20
2.5 ติดต่อด้วยตนเอง	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80
รวม	**4.76**	**0.34**	**มากที่สุด**	**95.20**
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.89	0.36	มากที่สุด	97.80
3.2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	0.50	มากที่สุด	96.60
3.3 มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.84	0.49	มากที่สุด	96.80
3.4 มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ	4.88	0.43	มากที่สุด	97.60
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.86	0.44	มากที่สุด	97.20
3.6 ผลงานที่ให้บริการมีความถูกต้อง	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00
รวม	**4.86**	**0.41**	**มากที่สุด**	**97.20**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00
4.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการ	4.91	0.36	มากที่สุด	98.20

ให้บริการ				
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80
รวม	**4.92**	**0.28**	**มากที่สุด**	**98.40**
รวม	**4.83**	**0.31**	**มากที่สุด**	**96.60**

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 91.80

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

-อยากให้ทางเทศบาลช่วยลอกท่อระบาบน้ำ เพื่อความสะอาด และสุขลักษณะที่ดีของชุมชน

-อยากให้ทางเทศบาลลดเสียงเครื่องกระจายเสียงเพราะมีเสียงดังเกินไป

-อยากให้ทางเทศบาลดูแลตัดหญ้าข้างถนน ให้แลดูสะอาดอยู่เสมอ