

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 นำเสนอเรียงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 458 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.3)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.4)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรังถนนคอนกรีต วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.5)

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.6)

7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายการกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.7)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

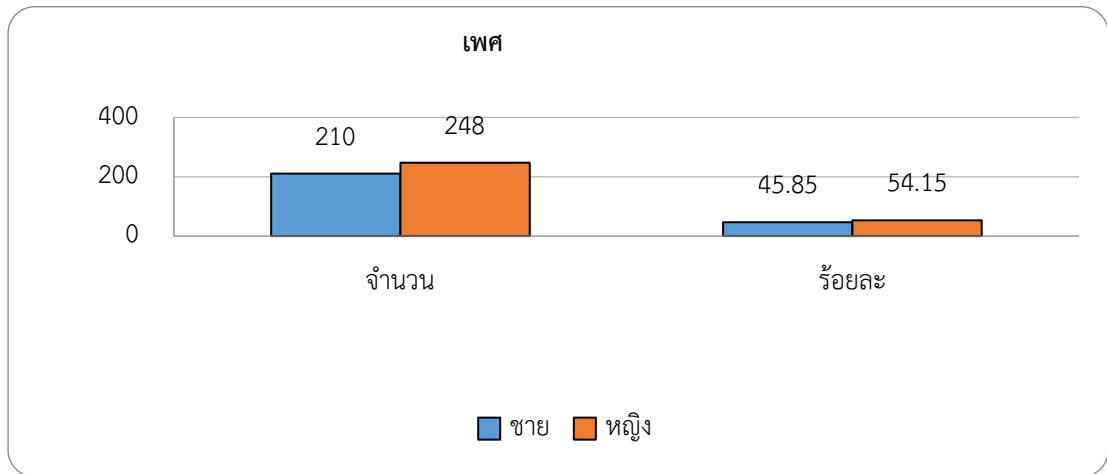
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	210	45.85
หญิง	248	54.15
รวม	458	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	37	8.08
อายุระหว่าง 20-29 ปี	60	13.10
อายุระหว่าง 30-39 ปี	109	23.80
อายุระหว่าง 40-49 ปี	89	19.43
อายุระหว่าง 50-59 ปี	33	7.21
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	130	28.38
รวม	458	100.00

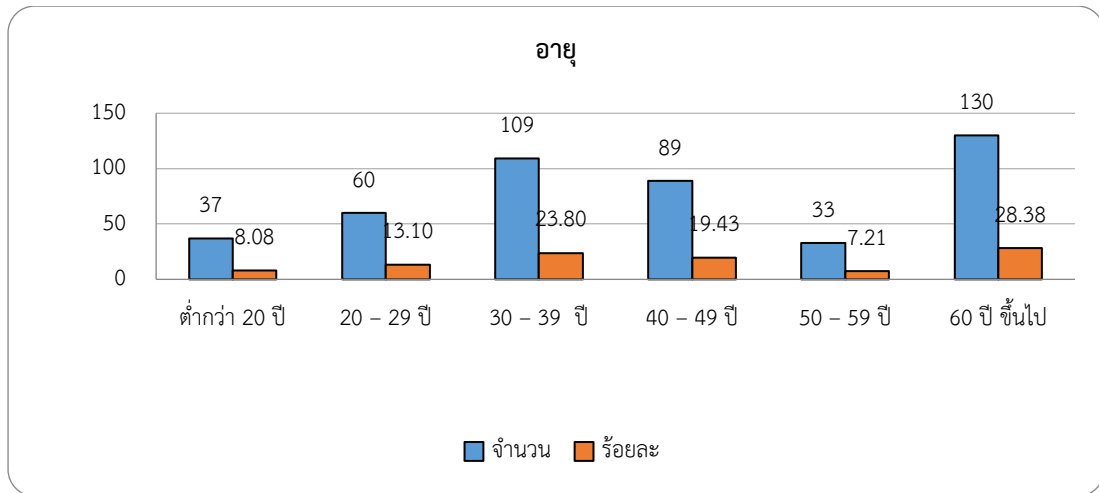
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	157	34.28
สมรส	299	65.28
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	2	0.44
รวม	458	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	141	30.79
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	224	48.91
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	75	16.38
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	12	2.62
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	6	1.31
รวม	458	100.00
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	249	54.37
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	169	36.90
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	3.28
ระดับปริญญาตรี	18	3.93
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	7	1.53
รวม	458	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	271	59.17
พนักงาน/ลูกจ้าง	41	8.95
รับราชการ	23	5.02
ค้าขาย	47	10.26
นักเรียน/นักศึกษา	76	16.59
รวม	458	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงที่สุดจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 54.15 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 45.85 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.1 ดังนี้



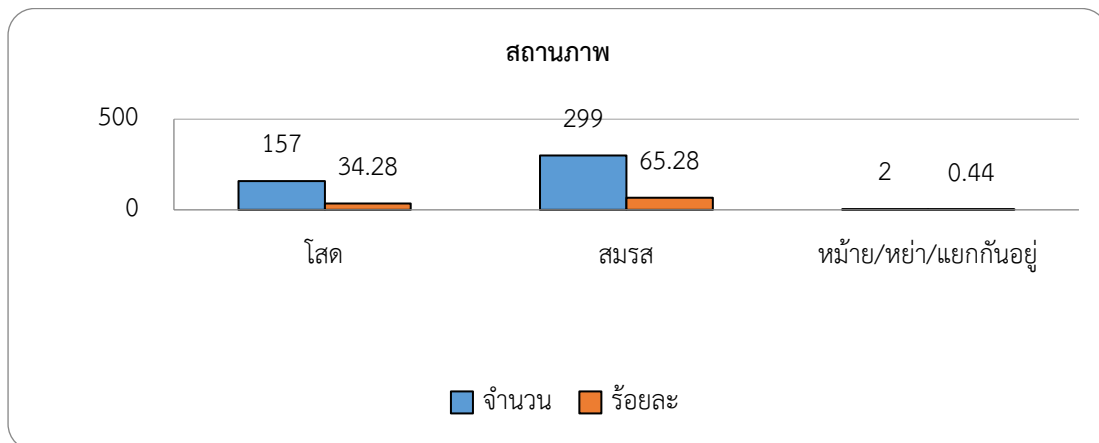
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 40-49 ปีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.21 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.2 ดังนี้



ภาพที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

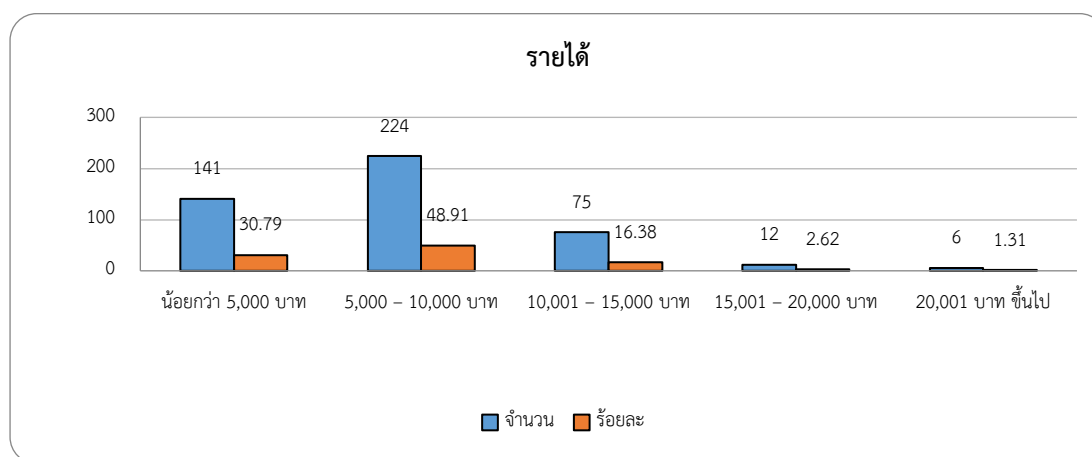
จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 65.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมามีสถานภาพโสดจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 34.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.3 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

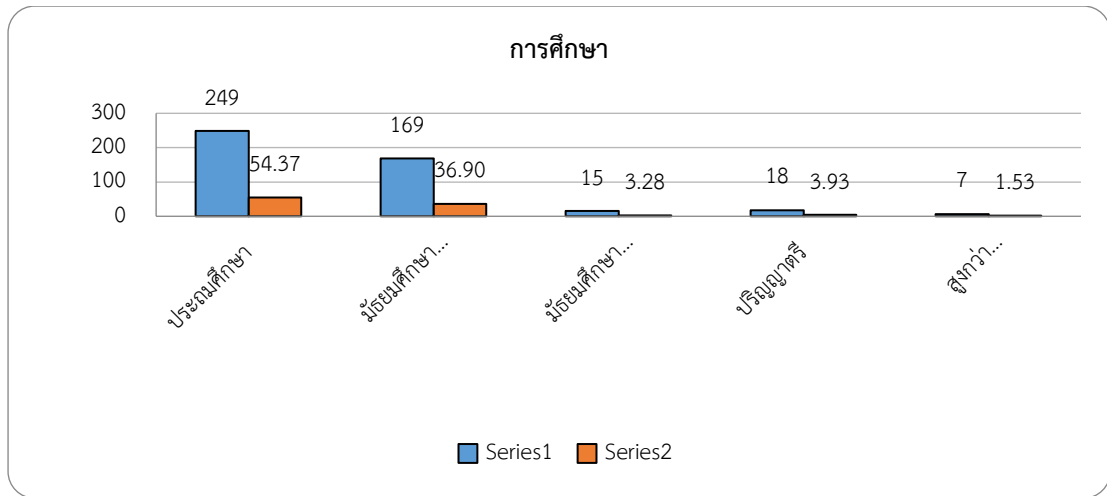
จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 48.91 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมามีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 30.79 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง

10,001 – 15,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.4 ดังนี้



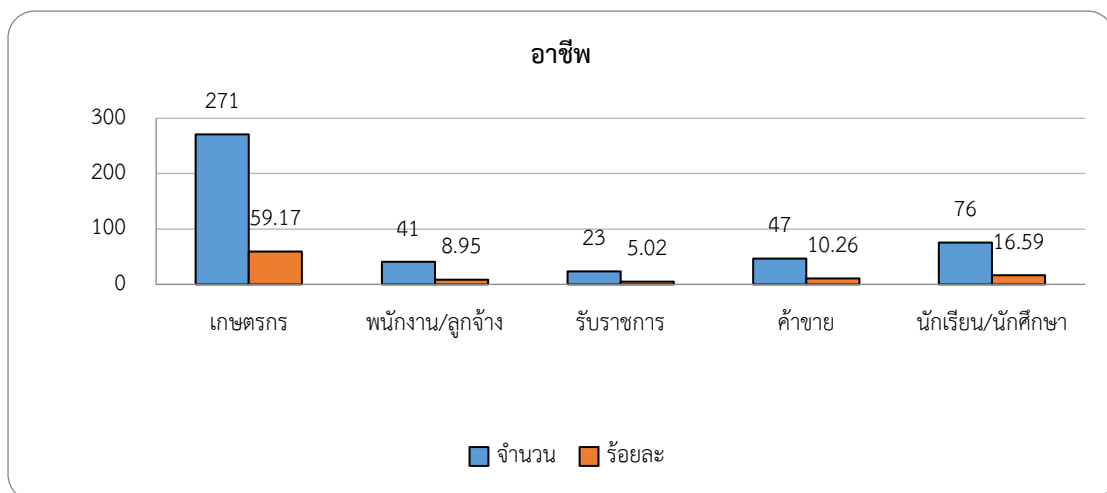
ภาพที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 54.37 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.5 ดังนี้



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.17 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.59 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.26 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.02 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ ดังจะแสดงในภาพที่ 4.6 ดังนี้



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมการแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท
- 6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไป

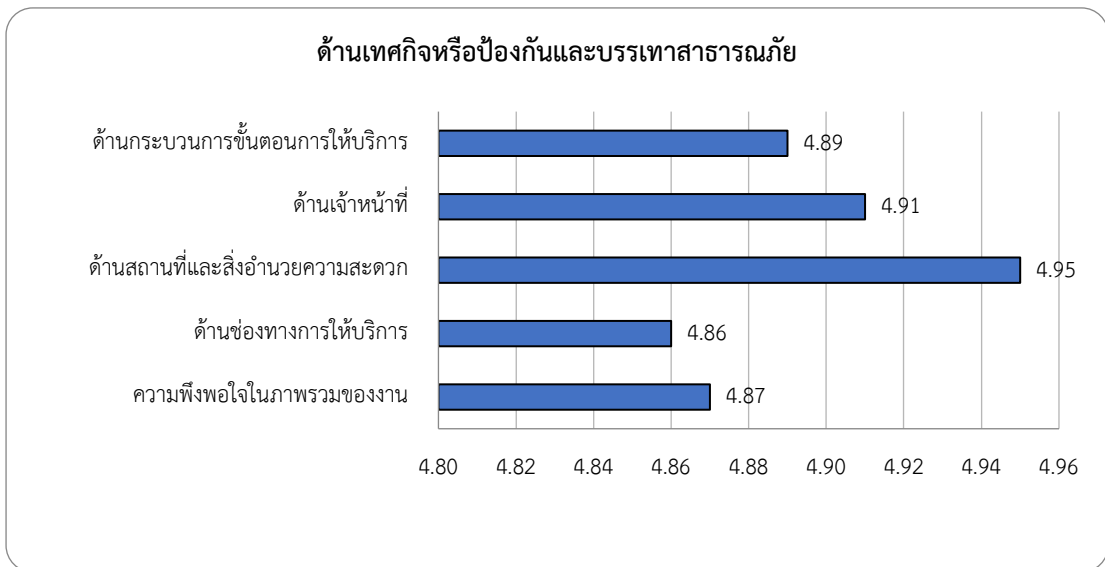
1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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	4.89	.318	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.91	.283	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.95	.214	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.86	.352	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.87	.333	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	.149	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.7 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก

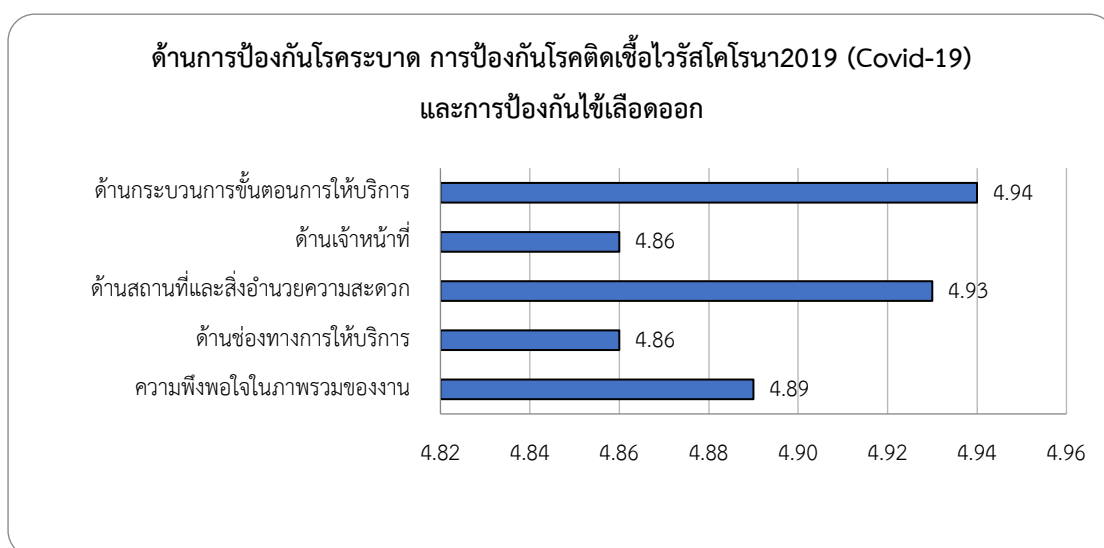
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก

งานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	.244	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.86	.347	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.93	.259	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.86	.342	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.89	.315	มากที่สุด
ภาพรวม	4.90	.152	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่าง

ทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.8 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา

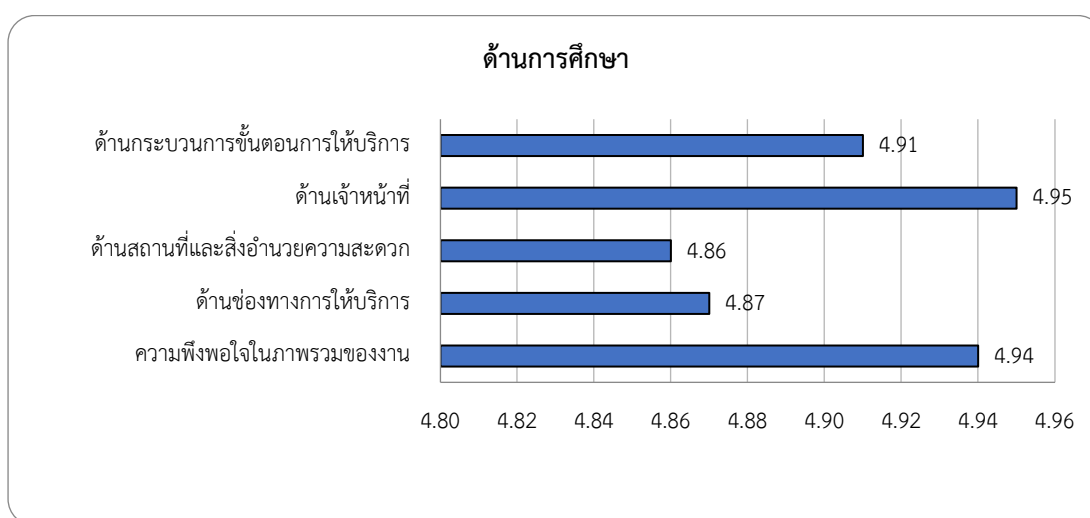
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษามีรายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.91	.283	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.95	.214	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.352	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.87	.333	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.94	.244	มากที่สุด
ภาพรวม	4.92	.153	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การ

ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วนในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.9 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการศึกษา

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต

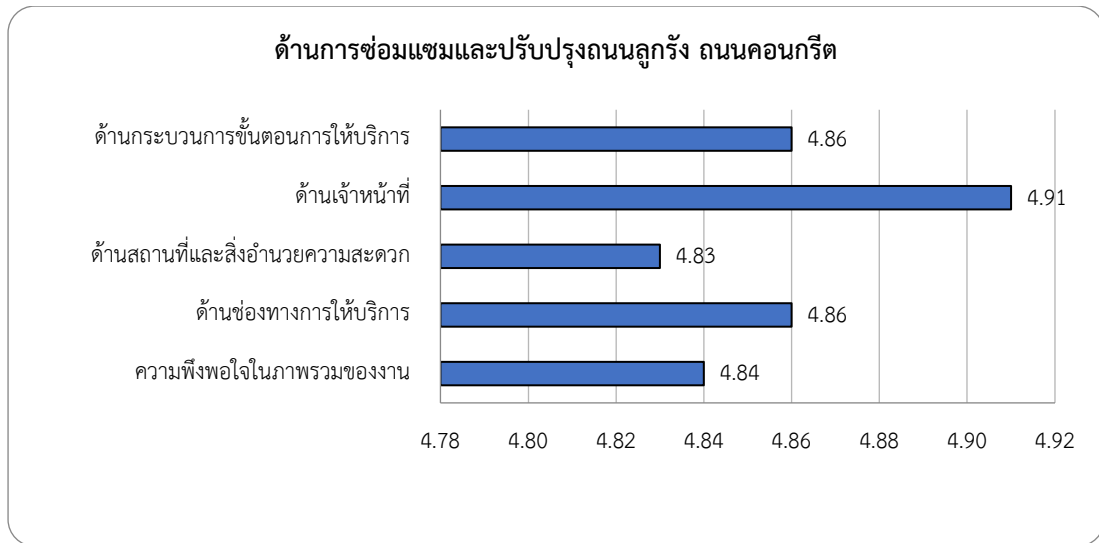
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต

งานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	.347	มากที่สุด

งานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.91	.286	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.83	.376	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.86	.345	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.84	.370	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.123	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.10 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

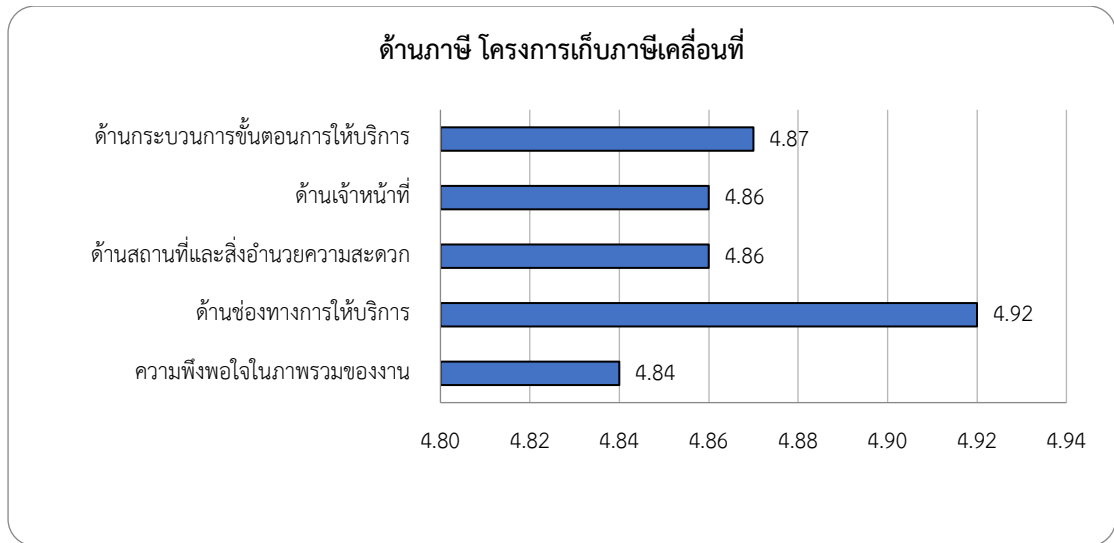
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

งานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	.333	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.86	.352	มากที่สุด

งานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.349	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.92	.276	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.84	.370	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	.145	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.11 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

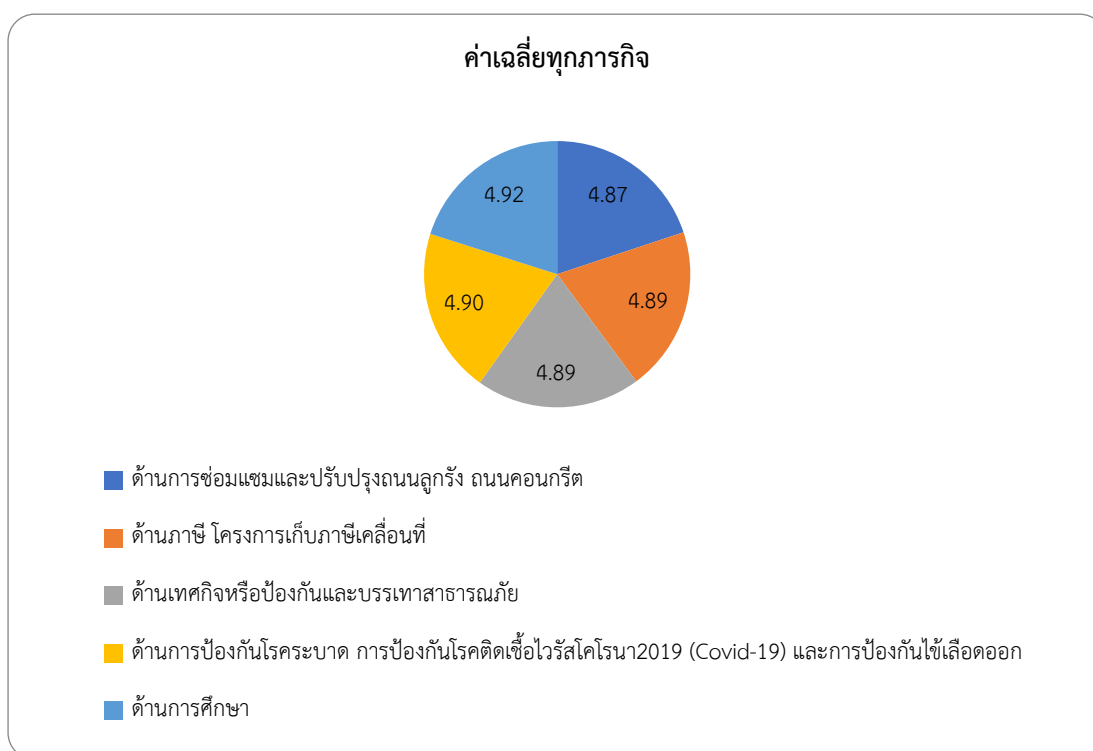
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ รายการภารกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	0.149	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก	4.90	0.152	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.92	0.153	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรังถนนคอนกรีต	4.87	0.123	มากที่สุด
5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.89	0.145	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	0.105	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับ การให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยเรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการป้องกัน โรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และการให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.12 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ