



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rdc.rns.ac.th>

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสีจากงานที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลหมูสี ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง ระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

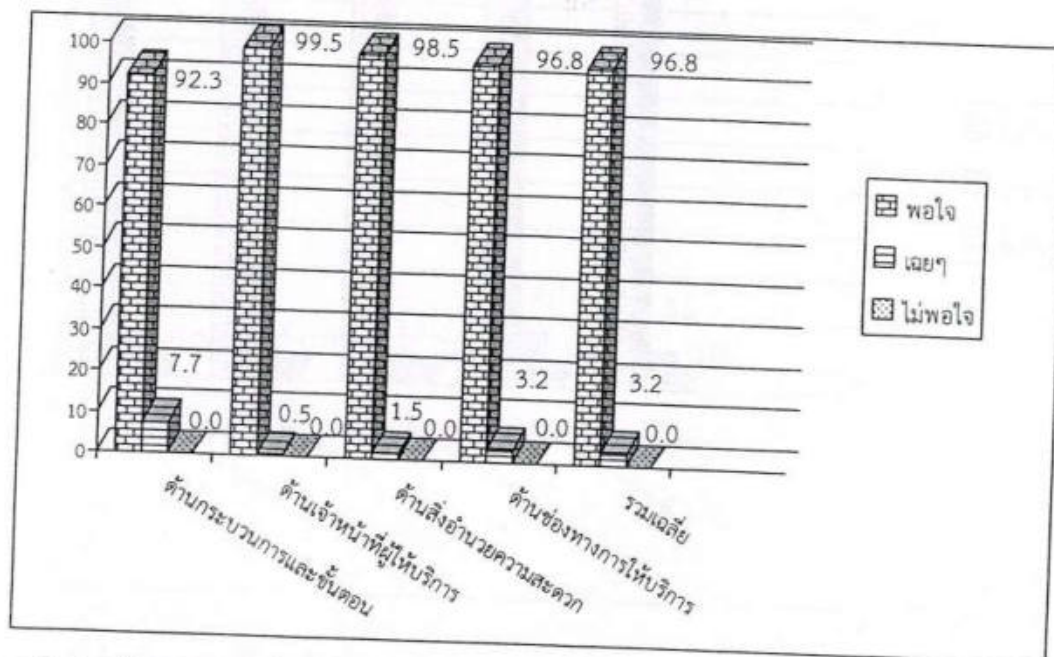
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	190	47.5
	หญิง	210	52.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	21	5.2
	18-30 ปี	108	27.0
	31-45 ปี	115	28.8
	46-60 ปี	97	24.3
	61 ปีขึ้นไป	59	14.7
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
	ประถมศึกษา	127	31.8
	มัธยมศึกษา	143	35.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	78	19.4
	ปริญญาตรี	52	13.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	64	16.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	30	7.5
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	41	10.3
	นักเรียน/นักศึกษา	7	1.7
	รับจ้างทั่วไป	63	15.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	5.5
	เกษตรกร/ประมง	160	40.0
	ว่างงาน	13	3.2
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	110	27.5
	งานด้านทะเบียน	110	27.5
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	90	22.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	90	22.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสีโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี คิดเป็นร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	369	92.3	31	7.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	398	99.5	2	0.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	394	98.5	6	1.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	387	96.8	13	3.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	387	96.8	13	3.2	0	0.0

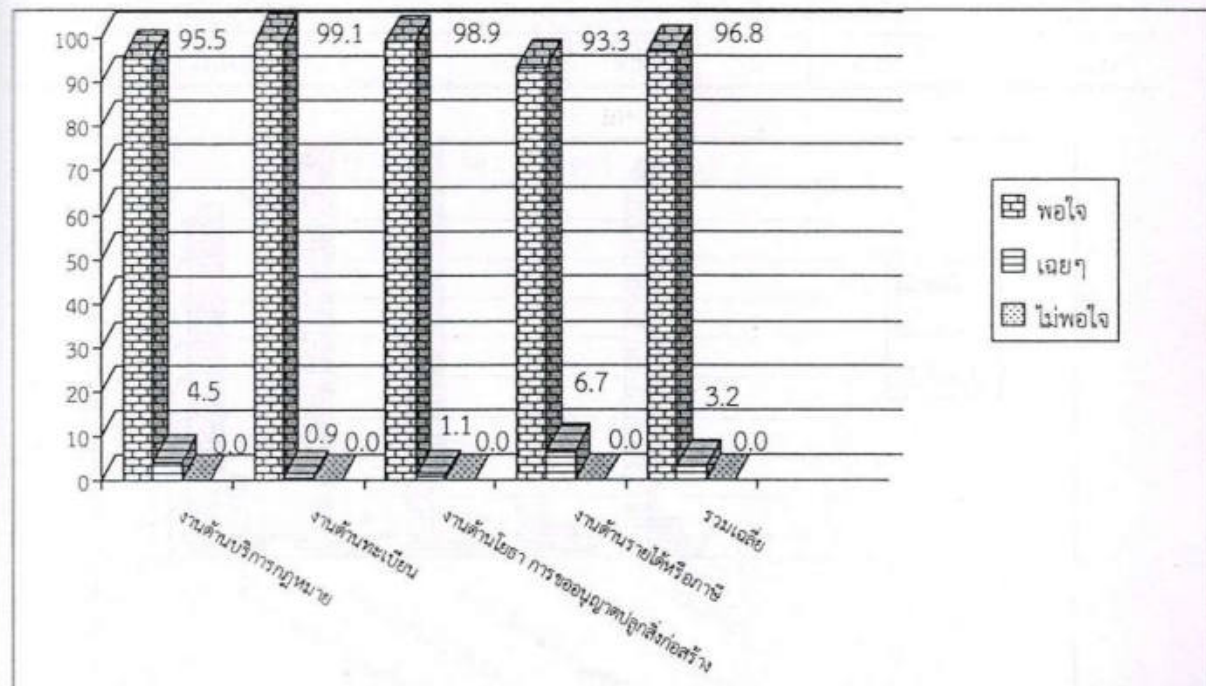


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านทะเบียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองฮี จำแนกตามงานที่มารับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	105	95.5	10	5	4.5	0	0.0
งานด้านทะเบียน	109	99.1	10	1	0.9	0	0.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	89	98.9	10	1	1.1	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	84	93.3	9	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	387	96.8	10	13	3.2	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองฮี จำแนกตามงานที่มารับบริการ

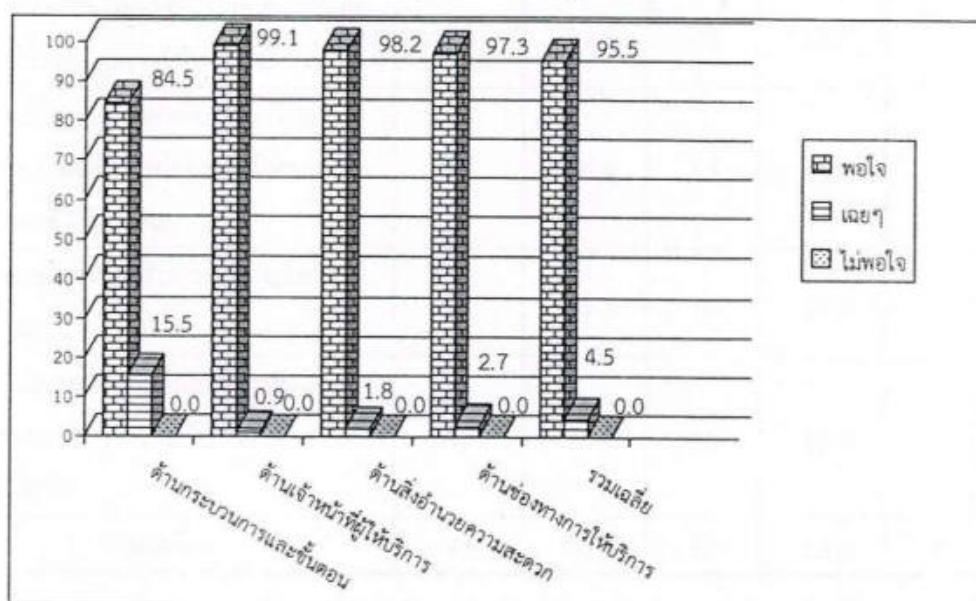
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหมูสี พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 84.5 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหมูสี

งานด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	93	84.5	17	15.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี
งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหมูสีด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 85.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 85.5 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94	85.5	16	14.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93	84.5	17	15.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	90	81.8	20	18.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	95	86.4	15	13.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94	85.5	16	14.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	92	83.6	18	16.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	93	84.5	17	15.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบล หมูสีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของประชาชนของเทศบาลตำบลหุมสีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหุมสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	107	97.3	3	2.7	0	0.0
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหมูสีด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านช่องทางการให้บริการ

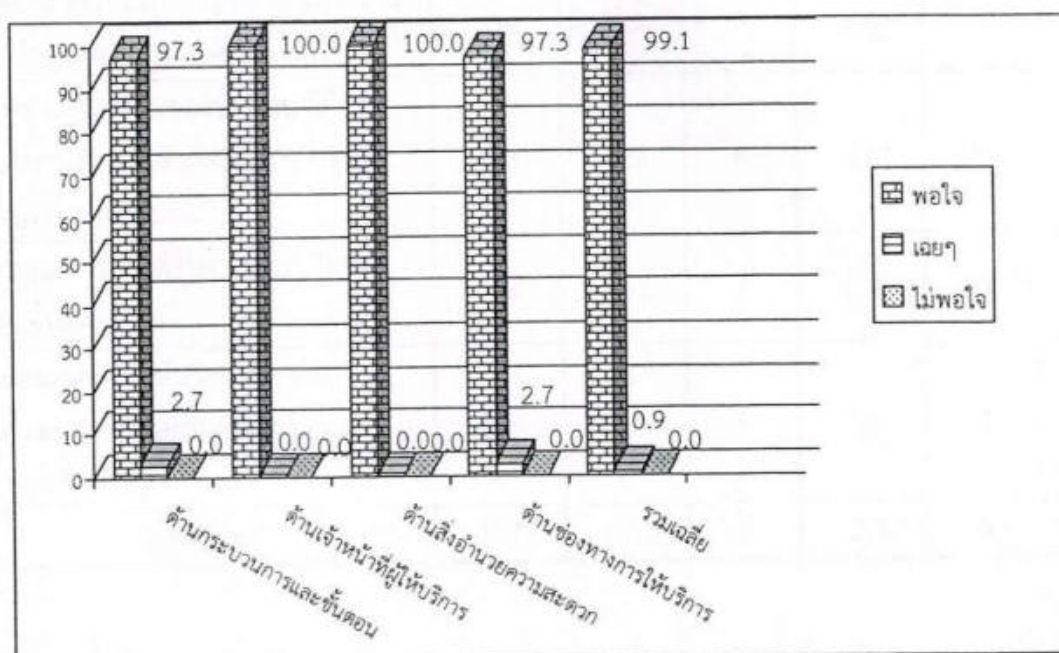
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

3.2 งานด้านทะเบียน

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านทะเบียนโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ร้อยละเอียดยังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน
ของเทศบาลตำบลหมูสี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	110	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี
งานด้านทะเบียน

3.2.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล หมู่สี่ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวร้อยละ 98.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน
ของเทศบาลตำบลหมู่สี่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	109	99.1	1	0.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน
ของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	110	100.0	0	0.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้เท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	110	100.0	0	0.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	110	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	110	100.0	0	0.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 14 .

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านช่องทางการให้บริการ

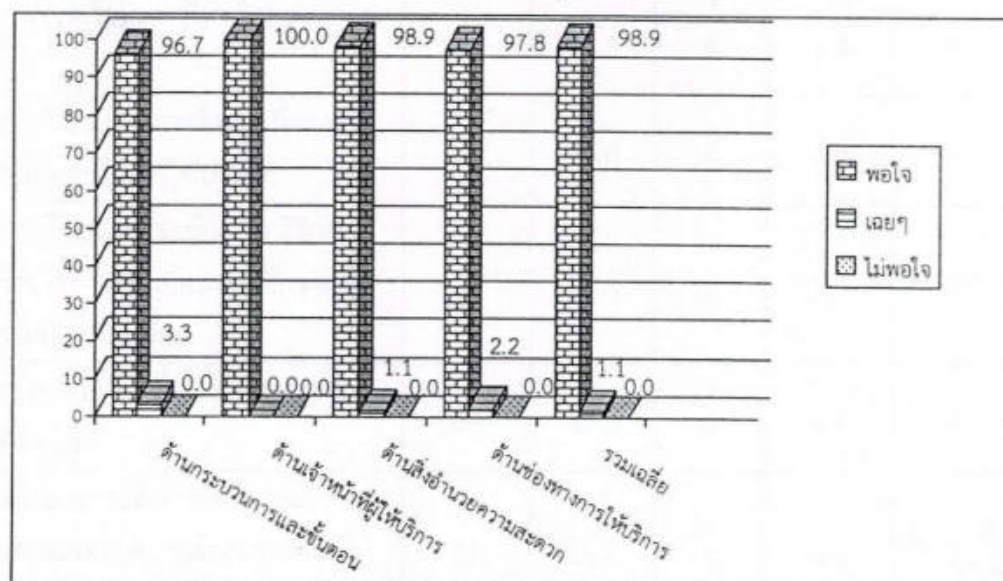
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุมสี คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหุมสี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89	98.9	1	1.1	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	89	98.9	1	1.1	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุมสี
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.8 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหมูสีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	90	100.0	0	0.0	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	90	100.0	0	0.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.9 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.9 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.9 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	88	97.8	2	2.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	89	98.9	1	1.1	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหุมสี ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.9 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลหุมสี ด้านช่องทางการให้บริการ

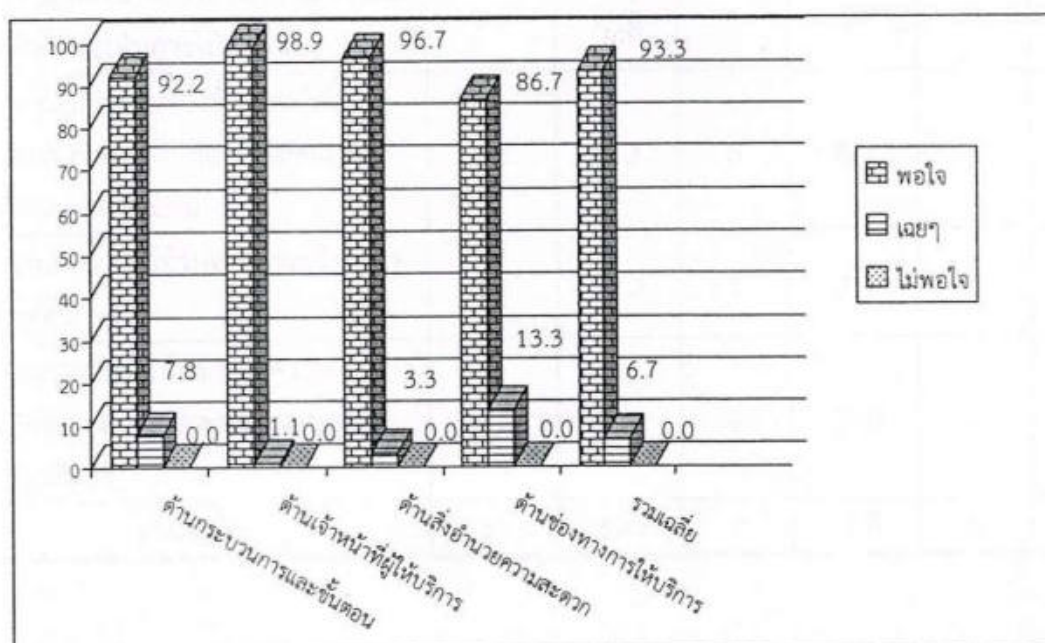
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.7 ร้อยละเฉลี่ยดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
ของเทศบาลตำบลหมูสี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	86.7	12	13.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมูสี
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบล ภูมิสีด้านกระบวนการ และขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลภูมิสี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	89	98.9	1	1.1	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.8 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83	92.2	7	7.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 90.0 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 88.9 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหมูสี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	88.9	10	11.1	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	75	83.3	15	16.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	73	81.1	17	18.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	86.7	12	13.3	0	0.0