

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

### ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน  
กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.5 และเพศชาย ร้อยละ 38.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.8 จบเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.2 โดยมีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 25.3 รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 22.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

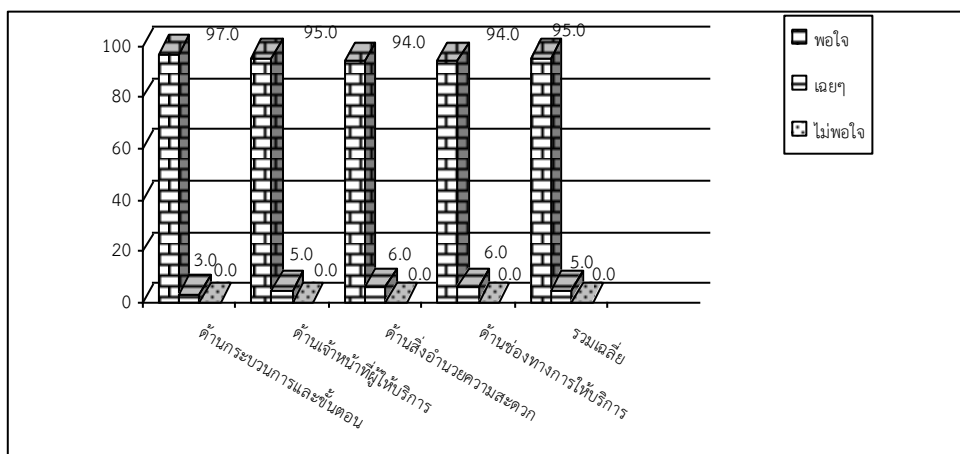
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	154	38.5
	หญิง	246	61.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.0
	18-30 ปี	46	11.5
	31-45 ปี	99	24.8
	46-60 ปี	152	38.0
	61 ปีขึ้นไป	95	23.7
	ระดับเทคนิค หรือป้องกันและ บรรเทาสาธารณ ภัย	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	18
ประถมศึกษา		10	2.5
มัธยมศึกษา		211	52.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		93	23.2
ปริญญาตรี		68	17.0
สูงกว่าปริญญาตรี		0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	12.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	0.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	65	16.2
	นักเรียน/นักศึกษา	24	6.0
	รับจ้างทั่วไป	71	17.8
	แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	89	22.2
	เกษตรกร/ประมง	101	25.3
	ว่างงาน	0	0.0
	อื่น ๆ	0	0.0
งานที่ใช้ บริการ	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93	23.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	87	22.0
	งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	105	26.0
	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	115	29.0

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ เท่ากันสองด้านร้อยละ 94.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	387	97.0	13	3.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	378	95.0	22	5.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	377	94.0	23	6.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	375	94.0	25	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	379	95.0	21	5.0	0	0.0

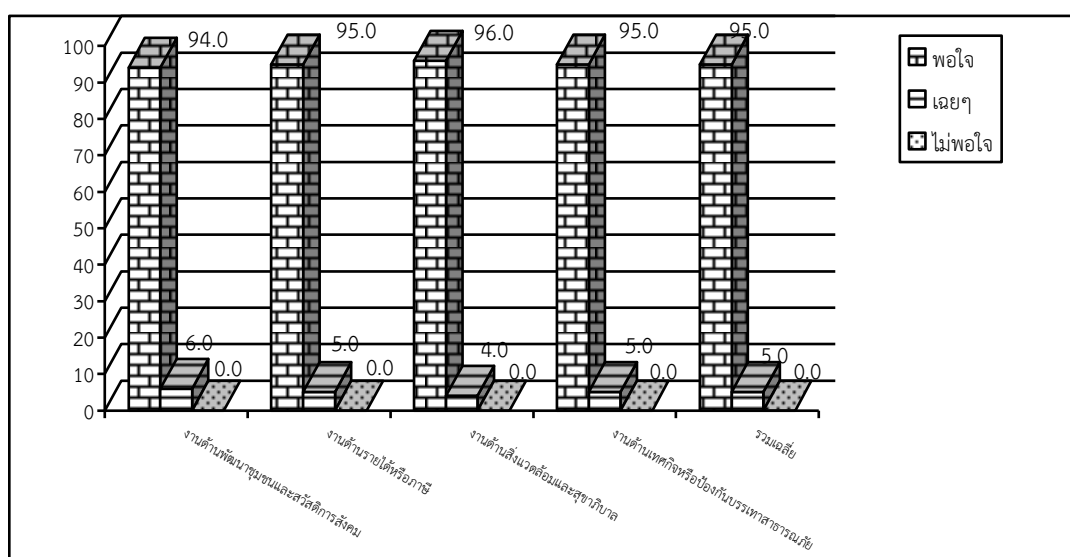


แผนภูมิที่ 4.1 ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา เท่ากันสองด้าน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 และแผนภูมิที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	87	94.0	6	6.0	0	0
งานด้านรายได้หรือภาษี	83	95.0	4	5.0	0	0
งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	101	96.0	4	4.0	0	0
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	109	95.0	6	5.0	0	0
รวมเฉลี่ย	95	95.0	5	5.0	0	0



แผนภูมิที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

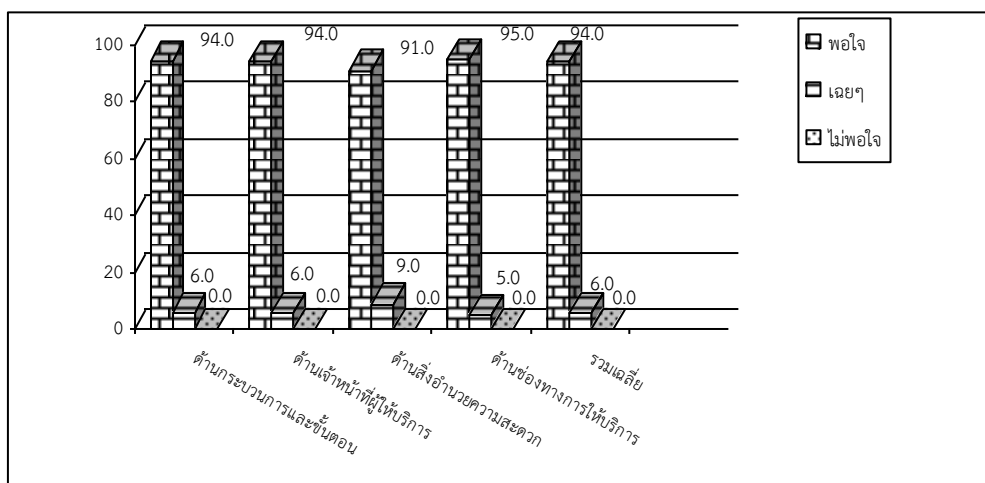
## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

### 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4 แผนภูมิที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	94.0	6	6.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	94.0	6	6.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	91.0	8	9.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	88	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	94.0	6	6.0	0	0.0



แผนภูมิที่ 4.3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

## 1.2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

### 1.2.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองด้าน คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	92.0	7	8.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	93.0	7	7.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	89	96.0	4	4.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	89	96.0	4	4.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	88	95.0	5	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	86	92.0	7	8.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	94.0	6	6.0	0	0.0

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองด้าน คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 95.0 รองลงมา มีเท่ากันสองข้อ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	95.0	5	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	94.0	6	6.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86	93.0	7	7.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	86	93.0	7	7.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	87	94.0	6	6.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	88	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	94.0	6	6.0	0	0.0

### 1.2.2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากันสองข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86	92.0	7	8.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	84	90.0	9	10.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	86	93.0	7	7.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	84	90.0	9	10.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	92.0	7	8.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	85	91.0	8	9.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	84	90.0	9	10.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	84	90.0	9	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	91.0	8	9.0	0	0.0



### 1.2.3. ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมา มีเท่ากันสองข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

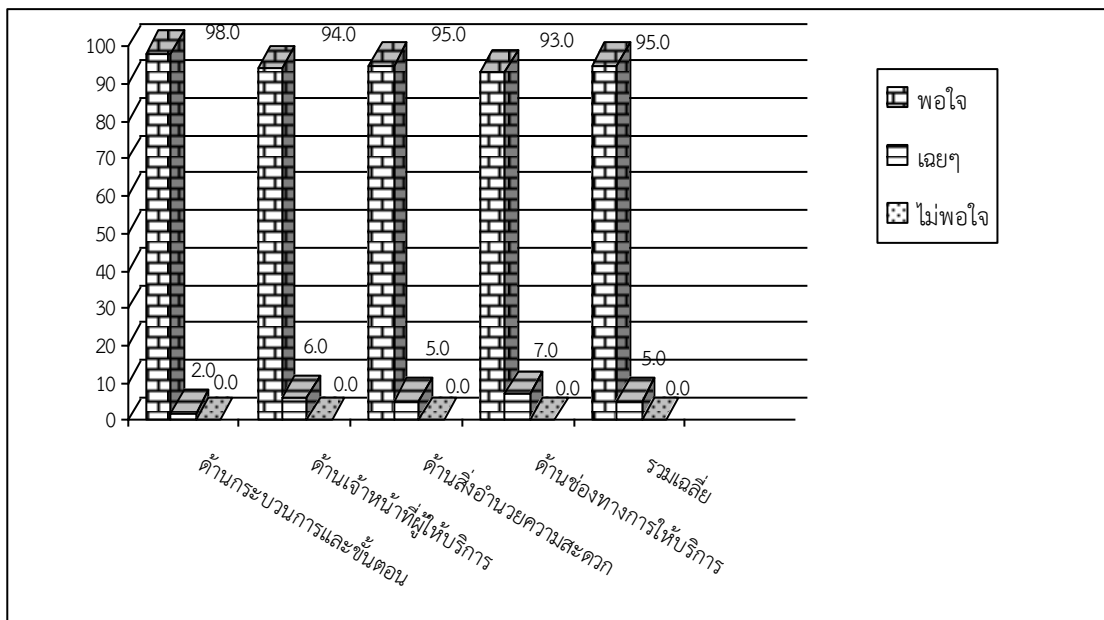
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	87	94.0	6	6.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	90	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	88	95.0	5	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	88	95.0	5	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	87	94.0	6	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	95.0	5	5.0	0	0.0

## 2. งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.9 แผนภูมิที่ 4.4

**ตารางที่ 4.9** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	85	98.0	2	2.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82	94.0	5	6.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	81	93.0	6	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	95.0	4	5.0	0	0.0



**แผนภูมิที่ 4.4** ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

## 2.1. งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

### 2.1.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	99.0	1	1.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	85	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	84	97.0	3	3.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	84	97.0	3	3.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	85	98.0	2	2.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	98.0	2	2.0	0	0.0

### 2.1.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.0 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	90.0	9	10.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	92.0	7	8.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	80	92.0	7	8.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	83	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	85	98.0	2	2.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	94.0	5	6.0	0	0.0

### 2.1.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมาคือคะแนนเท่ากันสองด้านได้แก่ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษีของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	82	94	5	6.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	82	94	5	6.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84	97	3	3.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	81	93	6	7.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	84	96	3	4.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	84	96	3	4.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83	95	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	82	94	5	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	95.0	4	5.0	0	0.0

#### 2.1.4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

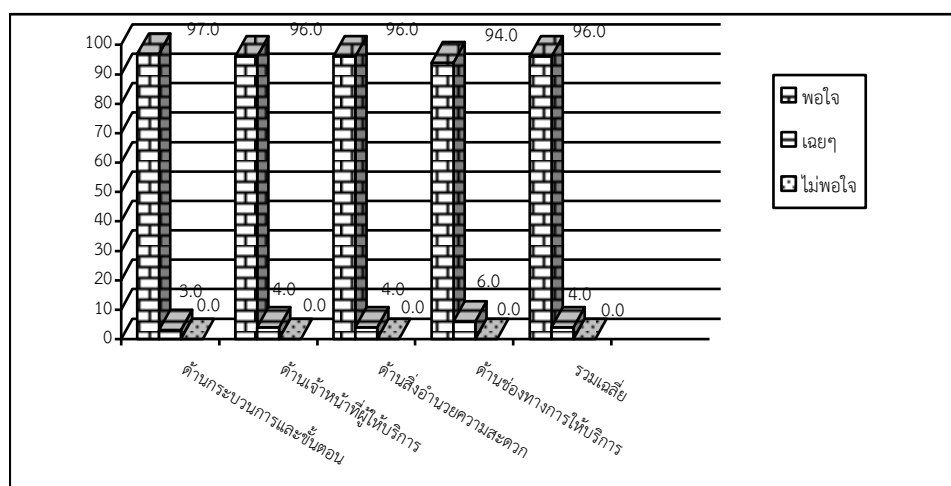
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	92.0	7	8.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	80	92.0	7	8.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	81	93.0	6	7.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	79	91.0	8	9.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	84	96.0	3	4.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	81	93.0	6	7.0	0	0.0

### 3. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.14 แผนภูมิที่ 4.5

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	102	97.0	3	3.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	101	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	99	94.0	6	6.0	0	0.0
รวม	101	96.0	4	4.0	0	0.0



แผนภูมิที่ 4.5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

### 3.1. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 3.1.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 97.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	101	96.0	4	4.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	102	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	103	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	101	96.0	4	4.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	101	96.0	4	4.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	102	97.0	3	3.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	102	97.0	3	3.0	0	0.0



### 3.1.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีเท่ากันสองข้อ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101	96.0	4	4.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	102	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	95.0	5	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	102	97.0	3	3.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	100	95.0	5	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	100	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	96.0	4	4.0	0	0.0

### 3.1.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองข้อ คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	99	94.0	6	6.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	101	96.0	4	4.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	101	96.0	4	4.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	103	98.0	2	2.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	103	98.0	2	2.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	98	93.0	7	7.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	99	94.0	6	6.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	100	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	96.0	4	4.0	0	0.0

### 3.1.4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

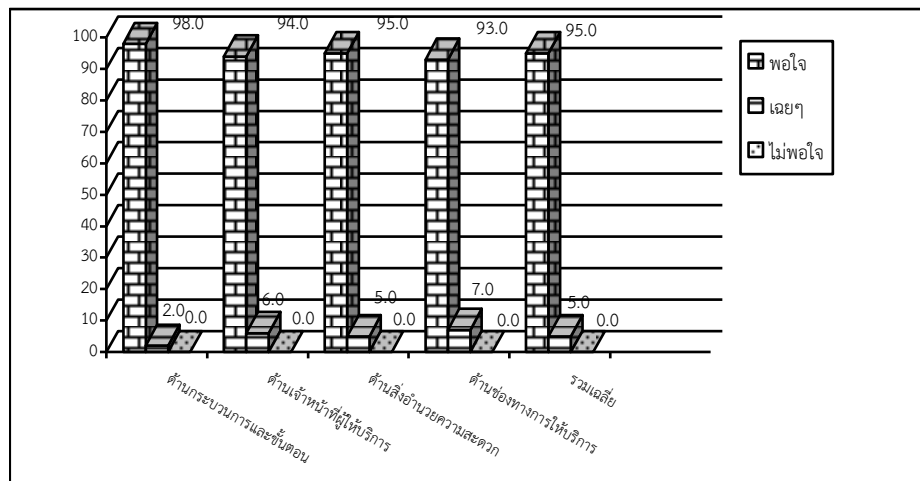
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	98	93.0	7	7.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	99	94.0	6	6.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	98	93.0	7	7.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	100	95.0	5	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	99	94.0	6	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	99	94.0	6	6.0	0	0.0

#### 4. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.19 และแผนภูมิที่ 4.6

**ตารางที่ 4.19** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	98.0	2	2.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	94.0	7	6.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	109	95.0	6	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	93.0	8	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	95.0	6	5.0	0	0.0



**แผนภูมิที่ 4.6** ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

4.1. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

4.1.1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมาด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	99.0	1	1.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	112	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	113	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	113	98.0	2	2.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	97.0	3	3.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	112	97.0	3	3.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	113	98.0	2	2.0	0	0.0

#### 4.1.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.0 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.21

**ตารางที่ 4.21** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	107	93.0	8	7.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	106	92.0	9	8.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	106	92.0	9	8.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	109	95.0	6	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	109	95.0	6	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	94.0	7	6.0	0	0.0

#### 4.1.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.22

**ตารางที่ 4.22** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	108	94	7	6.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	108	94	7	6.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	109	95	6	5.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	112	97	3	3.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	109	95	6	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	110	96	5	4.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	109	95	6	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	108	94	7	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	95.0	6	5.0	0	0.0

#### 4.1.4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	106	92.0	9	8.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	95.0	6	5.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	93.0	8	7.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	105	91.0	10	9.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	93.0	8	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	93.0	8	7.0	0	0.0

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการที่สะดวก สบายเป็นอย่างดี จึงไม่พบปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ควรมีการจัดสถานที่ออกกำลังกาย พร้อมอุปกรณ์ ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน
2. ควรดำเนินการก่อสร้างและขยายถนนคอนกรีตให้ครบทุกเส้นทางของหมู่บ้าน