

รายงาน

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ
ประจำปี 2559



เทศบาลตำบลท่าผา

อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

โดย สำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2559

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ(ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ของเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

4.1 งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	30	32.61
2) หญิง	62	67.39
รวม	92	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	38	41.30
3) 31 - 40 ปี	32	34.78
4) 41 - 50 ปี	9	9.78
5) 51 - 60 ปี	8	8.70
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	5.43
รวม	92	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	2	2.17
2) ประถมศึกษา	49	53.26
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	18	19.57
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	15	16.30
5) อนุปริญญา/ปวส.	4	4.35

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6) ปริญญาตรี	4	4.35
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	92	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.26
4) ธุรกิจส่วนตัว	3	3.26
5) เกษตรกร	54	58.70
6) รับจ้างทั่วไป	29	31.52
7) อื่นๆ (ไม่ได้ประกอบอาชีพ)	3	3.26
รวม	92	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	-	-
3) 6 - 10 ปี	-	-
4) 11 - 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	92	100.00
รวม	92	100.00

ในการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการ
ในงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลท่ามา จำนวน 92 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น
ร้อยละ 67.39 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.30 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ
53.26 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.70 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า
20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.1)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการวัด ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.85	0.390	97.00	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.89	0.405	97.80	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.57	0.617	91.40	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.37	0.569	87.40	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.475	96.80	10
โดยภาพรวม	4.70	0.491	94.08	9
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
1) มีช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	5.00	0.000	100.00	10
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชดถุกษ์	4.72	0.453	94.40	9
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Social Media	4.28	0.453	85.60	8
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.87	0.339	97.40	10
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.78	0.510	95.60	10
โดยภาพรวม	4.73	0.351	94.60	9

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินตนเองของเทศบาล
ต่อการดำเนินงานในด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็น
ร้อยละ 94.08 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็น

ผลคะแนน			
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	คะแนนร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1) มีจุดบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.537	94.60
2) มีความสัมพันธ์อันดีกับคนและชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.75	0.483	95.00
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.55	0.669	91.00
4) มีความรู้ความสามารถ ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.76	0.500	95.20
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.67	0.631	93.40
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.72	0.453	94.40
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.95	0.228	99.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม			
1) สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด	4.66	0.668	93.20
2) มีป้ายบอกข้อความหรือการประชาสัมพันธ์	4.97	0.179	99.40
3) มีจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.86	0.350	97.20
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.25	0.505	85.00
5) มีจุดบริการหรือพนักงานต้อนรับ with smile	4.25	0.505	85.00
6) จุดให้บริการมีความสะอาดสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.60	0.680	92.00
โดยภาพรวม			
	4.69	0.466	93.73
9			9

- ไม้ -

2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ปัญหาความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการต่อประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการ
3. ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการในรายงานการศึกษาคณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ในงานด้าน การศึกษาและแผนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 โดยคิดเป็นร้อยละ 94.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อสื่อมวลชน (ตาราง 4.3)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ผลคะแนน	
			ร้อยละ	ผล
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.491	94.08	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.73	0.351	94.60	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.73	0.500	94.66	9
4) ความพึงพอใจต่อสื่อมวลชน	4.69	0.466	93.73	9
รวม	4.71	0.452	94.27	9

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานบริการศึกษา

ร้อยละ 94.66 ด้านสื่อมวลชนมีความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็น ร้อยละ 94.60 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็น ร้อยละ 93.73 (ตารางที่ 4.2)

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	56	56.00
2) หญิง	44	44.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	-	-
3) 31 – 40 ปี	3	3.00
4) 41 – 50 ปี	34	34.00
5) 51 – 60 ปี	47	47.00
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	-	-
2) ประถมศึกษา	71	71.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	18	18.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	11	11.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6)ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	6	6.00
5) เกษตรกร	75	75.00
6) รับจ้างทั่วไป	19	19.00
7) อื่นๆ	-	-
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	-	-
3) 6 - 10 ปี	-	-
4) 11 - 20 ปี	7	7.00
5) มากกว่า 20 ปี	93	93.00
รวม	100	100.00

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลท่ามา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 75.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00 (ตารางที่ 4.4)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนโปร่งใส	4.81	0.465	96.20	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.78	0.561	95.60	10
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.43	0.655	88.60	8
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.47	0.643	89.40	8
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.95	0.219	99.00	10
โดยภาพรวม	4.69	0.509	93.76	9

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ				
1) มีช่องทางให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.97	0.171	99.40	10
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.79	0.409	95.80	10
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Social Media	4.31	0.465	86.20	8
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ पोสเตอร์ป้ายประชาสัมพันธ์	4.87	0.442	97.40	10
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.97	0.171	99.40	10
โดยภาพรวม	4.78	0.332	95.64	10
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.68	0.649	93.60	9
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.66	0.639	93.20	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.63	0.614	92.60	9
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องเชื่อถือได้	4.71	0.624	94.20	9
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.75	0.592	95.00	9
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.78	0.504	95.60	10
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.51	0.759	90.20	9
โดยภาพรวม	4.67	0.626	93.49	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.71	0.624	94.20	9
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.71	0.591	94.20	9
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.63	0.580	92.60	9

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านในงานด้านรายได้
หรือภาษี มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยคิดเป็นร้อยละ 93.87 เมื่อพิจารณาใน
รายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
		ร้อยละ	จำนวน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.509	93.76
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.78	0.332	95.64
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	0.626	93.49
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.576	92.60
รวม	4.69	0.511	93.87
9			

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาล
ต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็น
ร้อยละ 93.76 ด้านช่องทางให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็น
ร้อยละ 95.64 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็น
ร้อยละ 93.49 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็น
ร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 4.5)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	
		ร้อยละ	จำนวน
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.69	0.486	93.80
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ซ้อมลข่าวสาร with ภาษี	4.35	0.592	87.00
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.69	0.581	93.80
โดยภาพรวม	4.63	0.576	92.60
9			

ต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) สิ่งที่ท่านประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	42	42.00
2) หญิง	58	58.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 - 30 ปี	-	-
3) 31 - 40 ปี	1	1.00
4) 41 - 50 ปี	-	-
5) 51 - 60 ปี	-	-
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	99	99.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	5	5.00
2) ประถมศึกษา	82	82.00
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	9	9.00
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 - ม.6)/ปวช.	2	2.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	2	2.00
6) ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	-	-
5) เกษตรกร	28	28.00
6) รับจ้างทั่วไป	6	6.00
7) อื่นๆ (ไม่ได้ประกอบอาชีพ)	66	66.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	-	-
3) 6 - 10 ปี	-	-
4) 11 - 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	100	100.00
รวม	100	100.00

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าผา จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 99.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.00 ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 66.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.7)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.79	0.498	95.80	10
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.72	0.604	94.40	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.77	0.584	95.40	10
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.17	0.604	83.40	7
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	0.677	92.60	9
โดยภาพรวม	4.62	0.593	92.32	9

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ				
1) มีช่องทางให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.543	95.60	10
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชัตดุกษ์	4.58	0.713	91.60	9
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Social Media	4.28	0.514	85.60	8
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.73	0.601	94.60	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.77	0.548	95.40	10
โดยภาพรวม	4.63	0.584	92.56	9
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) มีจิตบริการ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.93	0.293	98.60	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.44	0.671	88.80	8
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.64	0.612	92.80	9
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ ถูกต้องเชื่อถือได้	4.63	0.646	92.60	9
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.83	0.378	96.60	10
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.67	0.493	93.40	9
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.86	0.349	97.20	10
โดยภาพรวม	4.71	0.492	94.29	9
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.98	0.141	99.60	10
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ การบริการ	4.91	0.288	98.20	10
3) มีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารโดยมีเจ้าหน้าที่ อยู่ประจำจุด	4.83	0.378	96.60	10

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ ผู้มาใช้บริการ	4.84	0.368	96.80	10
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.57	0.498	91.40	9
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	4.90	0.302	98.00	10
โดยภาพรวม	4.84	0.329	96.77	10

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาล
ต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็น
ร้อยละ 92.32 ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็น
ร้อยละ 92.56 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็น
ร้อยละ 94.29 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็น
ร้อยละ 96.77 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผล คะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.593	92.32	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.584	92.56	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.492	94.29	9
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.329	96.77	10
รวม	4.70	0.500	93.98	9

จากตาราง 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4
ด้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 โดย
คิดเป็นร้อยละ 93.98 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุด รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) สิ่งที่ท่านประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	14	93.33
2) หญิง	1	6.67
รวม	15	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 20 – 30 ปี	2	13.33
3) 31 – 40 ปี	3	20.00
4) 41 – 50 ปี	8	53.34
5) 51 – 60 ปี	2	13.33
6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	15	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	3	20.00
2) ประถมศึกษา	7	46.67
3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	2	13.33
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.	3	20.00
5) อนุปริญญา/ปวส.	-	-
6) ปริญญาตรี	-	-
7) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	15	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	-	-
2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
3) พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
4) ธุรกิจส่วนตัว	-	-
5) เกษตรกร	15	100.00
6) รับจ้างทั่วไป	-	-
7) อื่นๆ	-	-
รวม	15	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลจนถึงปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
2) 1 - 5 ปี	-	-
3) 6 - 10 ปี	-	-
4) 11 - 20 ปี	-	-
5) มากกว่า 20 ปี	15	100.00
รวม	15	100.00

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่ามา จำนวน 15 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 93.33 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.34 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 100.00 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 20 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.10)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คณะผู้ศึกษาประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส	4.73	0.458	94.60	9
2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการบริการที่เหมาะสม	4.73	0.458	94.60	9
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.60	0.507	92.00	9
4) มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.60	0.507	92.00	9
5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.617	93.40	9
โดยภาพรวม	4.67	0.509	93.32	9

ผลการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน
รายการประเมิน	ค่า			

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
1) วัตถุประสงค์ของการให้บริการ และขั้นตอนการดำเนินงานสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และสามารถเข้าถึงผู้เกี่ยวข้องได้	4.73	0.458	94.60	9
2) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด	4.60	0.632	92.00	9
3) การให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ	4.73	0.458	94.60	9
4) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปรษณีย์	4.67	0.488	93.40	9
5) การให้บริการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	4.93	0.258	98.60	10

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
1) มีจุดบริการ เฝ้าระวังและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.414	96.00	10
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนตามขนบธรรมเนียมประเพณีของวัฒนธรรม	4.67	0.488	93.40	9
3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วและถูกต้อง	5.00	0.000	100.00	10
4) มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาได้	4.73	0.458	94.60	9
5) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.67	0.488	93.40	9
6) ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส	4.73	0.458	94.60	9
7) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.73	0.458	94.60	9

โดยภาพรวม				
	4.76	0.395	95.23	10

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.73	0.458	94.60	9
2) วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.73	0.458	94.60	9
3) วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	4.73	0.458	94.60	9

โดยภาพรวม				
	4.76	0.395	95.23	10

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้	4.73	0.458	94.60	9
2) วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.73	0.458	94.60	9
3) วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	4.73	0.458	94.60	9

โดยภาพรวม				
	4.76	0.395	95.23	10

โดยภาพรวม				
	4.76	0.395	95.23	10

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
4) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	4.67	0.488	93.40	9
5) มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร ข้อมูลข่าวสาร wifi ฯลฯ สำหรับผู้มารับบริการ	4.73	0.458	94.60	9
6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.67	0.617	93.40	9
โดยภาพรวม	4.71	0.489	94.20	9

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินของเทศบาลต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.32 ด้านช่องทางการให้บริการมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.64 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.23 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ผลคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ผลคะแนน
1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.509	93.32	9
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	0.459	94.64	9
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.395	95.23	10
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.489	94.20	9
รวม	4.72	0.463	94.35	9

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ในงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 โดยคิดเป็นร้อยละ 94.35 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ

มีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (ตาราง 4.12)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

1) สิ่งที่ทำประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ไม่มี -

2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ข้อเสนอแนะ)

1. ควรมีการออกหน่วยส่งเสริมสุขภาพในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง อาจจะเป็นทุก 3 เดือน ติดตามผลและส่งต่อการรักษา
2. ควรมีหน่วยบริการลงพื้นที่ทุกจุดของหมู่บ้าน(ทุกหย่อมบ้าน) เนื่องจากมีพื้นที่บางหมู่บ้านหย่อมบ้านห่างไกลกัน การเดินทางอยากลำบากโดยเฉพาะผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน 4 ด้านของเทศบาลตำบลท่าผา

รายการประเมิน	ผลคะแนน			ผลคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	
1) งานด้านการศึกษา	4.71	0.452	94.27	9
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.69	0.511	93.87	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	0.500	93.98	9
4) งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.463	94.35	9
โดยภาพรวม	4.71	0.482	94.12	9

โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าผา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.12 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังตารางที่ 5.1

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 โดยคิดเป็นร้อยละ 94.27

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยคิดเป็นร้อยละ 93.87

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.98

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.35

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากการทดลอง 4 ครั้ง พบว่าค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละครั้งใกล้เคียงกันมาก ซึ่งบ่งชี้ว่ามีความแปรปรวนต่ำมาก และค่าความแปรปรวนของข้อมูลในแต่ละครั้งก็ใกล้เคียงกันมาก ซึ่งบ่งชี้ว่ามีความแปรปรวนต่ำมาก และค่าความแปรปรวนของข้อมูลในแต่ละครั้งก็ใกล้เคียงกันมาก ซึ่งบ่งชี้ว่ามีความแปรปรวนต่ำมาก

การวัด	การวัดครั้งที่ 1			การวัดครั้งที่ 2			การวัดครั้งที่ 3			การวัดครั้งที่ 4		
	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย	X	S.D.	ค่าเฉลี่ย
ความยาว	4.71	0.452	94.27	4.69	0.511	93.87	4.70	0.500	93.98	4.72	0.465	94.35
ความหนา	4.69	0.466	93.73	4.63	0.576	92.60	4.84	0.329	96.77	4.71	0.489	94.20
ความสูง	4.73	0.500	94.66	4.67	0.626	93.49	4.71	0.492	94.29	4.76	0.395	95.23
ความกว้าง	4.73	0.351	94.61	4.78	0.332	95.64	4.63	0.584	92.56	4.73	0.459	94.64
ความลึก	4.70	0.491	94.04	4.69	0.509	93.76	4.62	0.593	92.32	4.67	0.509	93.32
ความหนาแน่น	4.71	0.452	94.27	4.69	0.511	93.87	4.70	0.500	93.98	4.72	0.465	94.35

ตารางที่ 5.1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากการทดลอง 4 ครั้ง

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากการทดลอง 4 ครั้ง พบว่าค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละครั้งใกล้เคียงกันมาก ซึ่งบ่งชี้ว่ามีความแปรปรวนต่ำมาก และค่าความแปรปรวนของข้อมูลในแต่ละครั้งก็ใกล้เคียงกันมาก ซึ่งบ่งชี้ว่ามีความแปรปรวนต่ำมาก

5.2 ข้อเสนอแนะ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความประทับใจต่อการให้บริการและได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา

- 1) สิ่งที่ท่านประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 1. พึงพอใจความสามารถของครูหรือครูพี่เลี้ยงเด็กและที่สำคัญ คือ บุคลากรมีอัธยาศัยดี มีการต้อนรับที่ดี ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้ความเอาใจใส่และปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม
 2. พึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ห้องเรียน ห้องน้ำ ห้องนอน สะอาด
 3. พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การจัดพื้นที่ใช้สอยเหมาะสม มีกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนอย่างสนุกสนานตามวัยและมีความสม่ำเสมอ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมร่วมกับผู้ปกครองโดยตลอด
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -

5.2.2 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) สิ่งที่ท่านประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -

5.2.3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) สิ่งที่ท่านประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -

5.2.4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

- 1) สิ่งที่ท่านประทับใจ/พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ไม่มี -
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ข้อเสนอแนะ)
 1. ควรมีการออกหน่วยส่งเสริมสุขภาพในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง อาจจะเป็นทุก 3 เดือน ติดตามผลและส่งต่อการรักษา
 2. ควรมีหน่วยบริการลงพื้นที่ทุกจุดของหมู่บ้าน(ทุกหย่อมบ้าน) เนื่องจากมีพื้นที่บางหมู่บ้าน หย่อมบ้านห่างไกลกัน การเดินทางอยากลำบากโดยเฉพาะผู้สูงอายุ

5.2.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ - ไม่มี -

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสา
รักษาดินแดน กรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**.
กรุงเทพฯ: กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2538). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
โกวิท พวงงาม.(2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีชัย สายศิลป์.(2553). **ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย**.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นันทภูมิ ชาญพาณิชย์. (2557). **ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเชียงใหม่**. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผล
และ
วิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทมพร ศิลปะกิจ.(2541). **“พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”**. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา
เทศบาล
ในจังหวัดเชียงใหม่**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี.(2553). **การประเมินโครงการ :แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่7.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิกร โทอิ้ง. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย
จังหวัด
สกลนคร**.การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สาวิตรี แฉมเงิน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอ
ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี**.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.