

ดำเนินาำค้ำฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลวงศาลา

เรื่อง สรรพผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

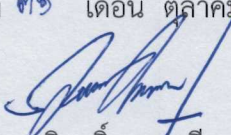
ของเทศบาลตำบลวงศาลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ เทศบาลตำบลวงศาลา อำเภอนำมวง จังหวัดกาญจนบุรี ได้ประเมินความพึงพอใจ เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวงศาลา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลตำบลวงศาลา ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวงศาลา ประจำปี ๒๕๖๕(รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นายวิสุทธิ์ วอนเพียร)

นายกเทศมนตรีตำบลวงศาลา

.....ปลัดเทศบาล
.....รองปลัดเทศบาล
.....หน.สำนักปลัด
.....แทน
.....ร่าง/พิมพ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังศาลา

ที่ กจ ๕๔๙๐๑ /

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

ตามที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังศาลาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังศาลาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเห็นควรแจ้งทุกกองงานทราบ และนำไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจันทักคอาภา ทองกล้า)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางสมจิตต์ วิไลสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล.....

(นางกนกนรล รัตนกุสุมภ์)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(นางสุริยาพร ปุตุตินันท์)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองนายกเทศมนตรี.....

(นางสาวกิตยาภรณ์ วอนเพียร)

รองนายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นายวิสุทธิ วอนเพียร)

นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

คำนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา ๗๘ ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยของรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา ๗๘ ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลวังศาลา อยู่ในเขตปกครองของอำเภอดำรงวิทยารมย์ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอดำรงวิทยารมย์ เป็นระยะทางประมาณ ๘.๔ กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๓๒๓ แยกเข้าทางหลวงชนบท กจ ๓๐๓๘ โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ ๓๙ ตารางกิโลเมตร หรือ ๒๔,๓๗๕ ไร่ โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลวังศาลาในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี สำนวญความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอดำรงวิทยารมย์ จังหวัดกาญจนบุรี ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่ ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานที่ ด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานอนามัย ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

สารบัญ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑-๖
- ประกาศเทศบาลตำบลวังศาลา	๗
- แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๘-๑๒
- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ ๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๑๓
ตารางที่ ๒ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๑๔
ตารางที่ ๓ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	๑๕
ตารางที่ ๔ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๑๖
ตารางที่ ๕ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	๑๗
ตารางที่ ๖ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลโดยเฉลี่ยต่อปี	๑๘
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลาตามกระบวนการงาน	
ตารางที่ ๗ จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ “ด้านรายได้ หรือภาษี”	๑๙
ตารางที่ ๘ จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ “ด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน”	๒๐
ตารางที่ ๙ จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ “ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนอนมัย”	๒๑
ตารางที่ ๑๐ จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ “การป้องกันด้านบรรเทาสาธารณภัย”	๒๒

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๔ ภาระงาน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ
- ๒) ด้านสาธารณสุขโรคและไฟฟ้าถนน
- ๓) ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนอนามัย
- ๔) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๓๙๐ คน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท และขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา เฉลี่ยน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนอนามัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านสาธารณสุขโรคและไฟฟ้าถนน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ ความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๘ และ ความพึงพอใจในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๔ ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ ๑ ความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และพนักงาน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ทั้งในและนอกพื้นที่ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่างๆ ในการให้บริการ ทั้งในและนอกพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๕, ๔.๕๙ และ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐, ๙๑.๘๐ และ ๙๑.๔๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๒ ความพึงพอใจในด้านสาธารณสุขโรคและไฟฟ้าถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ เทศบาล. มีความสว่างทั่วถึง รองลงมาคือ ถนนเส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่ อันดับ ๓ เท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ มีการดำเนินการ

แก้ไข้ปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชนและโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๕, ๔.๖๑ และ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐, ๙๒.๒๐ และ ๙๑.๔๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๓ ความพึงพอใจในด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษายาบาลในสถานีนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง สถานีนามัยสามารถดำเนินการรักษาอาการในเบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรักษายาบาลในสถานีนามัย อันดับ ๓ เท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการทางการแพทย์ในสถานีนามัยและเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๗, ๔.๖๓ และ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐, ๙๒.๖๐ และ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๔ ความพึงพอใจในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๙, ๔.๕๖ และ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐, ๙๑.๒๐ และ ๙๐.๖๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

๑. ผลการการสำรวจความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

๒. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง

๓. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

๔. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจครั้งต่อไป

๑. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

๒. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลฯ เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลฯ ต่อไป

๓. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการของเทศบาลฯ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ

๔. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน

๕. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านของเทศบาลฯ

สรุปผลการประเมินภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและ ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	ความสะดวก รวดเร็วของ การ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน	การ ให้บริการ ด้วยความ สุภาพและ เสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	ความ เพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือใน การ ให้บริการ ด้านต่างๆ ในการ ให้บริการทั้ง ในและนอก พื้นที่	มีการ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารใน ด้านการเสีย ภาษี ทั้งใน และนอกพื้นที่	ความ เพียงพอ ของ เจ้าหน้าที่ และ พนักงานใน การ ให้บริการ	รวม
๑.การ ให้บริการงาน ด้านรายได้ หรือภาษี	๙๓.๐๐	๙๐.๐๐	๙๑.๔๐	๙๑.๘๐	๙๐.๒๐	๙๑.๒๘
รวม	๙๓.๐๐	๙๐.๐๐	๙๑.๔๐	๙๑.๘๐	๙๐.๒๐	๙๑.๒๘

สรุปผลการประเมินภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและ ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	ถนน เส้นทาง คมนาคมใน พื้นที่สัญจร ได้ โดยสะดวก ทุกสถานที่	ไฟฟ้า สาธารณะ ในเขตพื้นที่ เทศบาลฯมี ความสว่าง ทั่วถึง	มีการ ก่อสร้าง ปรับปรุง บูรณะ ซ่อมแซม ถนนที่มี ความ เสียหาย	มีการ ดำเนินการ แก้ไขปัญหาที่ ได้รับแจ้งจาก ประชาชน	โครงสร้าง พื้นฐานมี การ ดำเนินการ อย่างพึง พอ	รวม
๒.ด้าน สาธารณูปโภค และไฟฟ้า ถนน	๙๒.๒๐	๙๓.๐๐	๙๑.๒๐	๙๑.๔๐	๙๑.๔๐	๙๑.๘๔
รวม	๙๒.๒๐	๙๓.๐๐	๙๑.๒๐	๙๑.๔๐	๙๑.๔๐	๙๑.๘๔

สรุปผลการประเมินภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและ ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	มีเจ้าหน้าที่ ประจำใน การ ให้บริการ ทาง การแพทย์ใน สถานี อนามัยฯ	สถานี อนามัย สามารถ ดำเนินการ รักษา อาการใน เบื้องต้นได้ อย่าง เหมาะสม	เครื่องมือ และ อุปกรณ์มี ความ เหมาะสม และ เพียงพอใน การ ให้บริการ	การให้การ บริการต่างๆ ด้วยความ สุภาพเต็มใจ	ท่านมีความ พึงพอใจใน การใช้บริการ รักษาพยาบาล ในสถานี อนามัย	รวม
๓.ด้านการ บริการผู้ป่วย ที่มา รักษาพยาบาล ในสถานี อนามัยฯ	๙๒.๒๐	๙๓.๔๐	๙๒.๐๐	๙๑.๒๐	๙๒.๖๐	๙๒.๒๔
รวม	๙๒.๒๐	๙๓.๔๐	๙๒.๐๐	๙๑.๒๐	๙๒.๖๐	๙๒.๒๔

สรุปผลการประเมินภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

กิจกรรมและ ภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	เจ้าหน้าที่มี ความพร้อม ในการปฏิบัติ หน้าที่ทุก เวลา	ระบบการ ติดต่อสื่อสาร ของงาน ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัยมี ประสิทธิภาพ เหมาะสม	มีการตรวจ ตราและ ป้องกันเหตุ ไฟไหม้อย่าง สม่ำเสมอ	มีการ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ เกี่ยวกับ แนวทาง ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัยแก่ ประชาชนใน พื้นที่	เทศบาลฯ ให้ความ ช่วยเหลือ ประชาชน เมื่อเกิดสา ธารณภัย อย่าง เหมาะสม และ เพียงพอ	รวม
๔.การป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	๙๐.๖๐	๙๑.๒๐	๙๐.๔๐	๙๑.๘๐	๙๐.๒๐	๙๐.๘๔
รวม	๙๐.๖๐	๙๑.๒๐	๙๐.๔๐	๙๑.๘๐	๙๐.๒๐	๙๐.๘๔



ประกาศเทศบาลตำบลวังศาลา

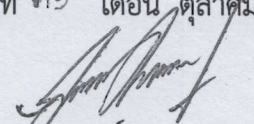
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ เทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ได้ประเมินความพึงพอใจ เพื่อ
สำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลตำบลวัง
ศาลา ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี
๒๕๖๕(รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายวิสุทธิ วอนเพียร)

นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังศาลา จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานที่ ด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้า ถนน ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนอนมัย ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 25 ปี () 25 - 35 ปี () 36 - 45 ปี
 () 46 – 55 ปี () 56 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา () ไม่ได้รับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
 () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปส. () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () เกษตรกร () รับจ้าง () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 8,000 บาท () 8,001 – 15,000 บาท
 () 15,001 – 25,000 บาท () 25,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านไปขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 () น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี () 3 – 5 ครั้งต่อปี () มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังศาลา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี					
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน					
2.การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ ทั้งในและนอกพื้นที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ทั้งในและนอกพื้นที่					
5. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังศาลา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน					
6.ถนน เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่					
7.ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ เทศบาลฯ มีความสว่างเพียงพอ					
8. มีการก่อสร้าง ปรับปรุงบูรณะซ่อมแซมถนนที่มีความเสียหาย					
9. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชน					
10. โครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังศาลา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนอนมัย					
11. มีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการทางการแพทย์ในสถานีนอนมัย					
12. สถานีนอนมัยสามารถดำเนินการรักษาอาการในเบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม					
13. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ					
14. การให้บริการต่าง ๆ ด้วยความสุภาพและเต็มใจ					
15. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลในสถานีนอนมัย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังศาลา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
16. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
17. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม					
18. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ					
19. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่					
20. เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่าง เหมาะสม และเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

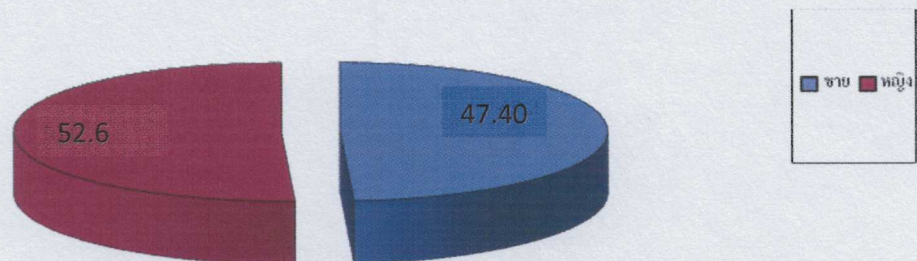
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา

ส่วนที่ ๑ ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๘๕	๔๗.๔๐
หญิง	๒๐๕	๕๒.๖๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐

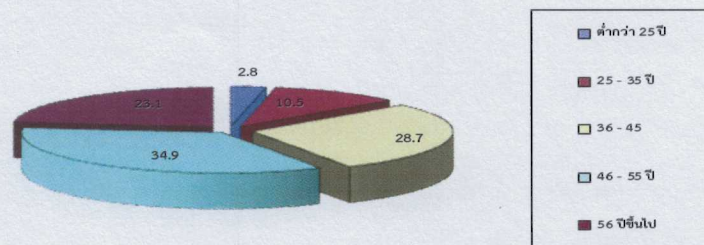


ภาพที่ ๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๒ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑๑	๒.๘๐
๒๕ - ๓๕ ปี	๔๑	๑๐.๕๐
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๑๒	๒๘.๗๐
๔๖ - ๕๕ ปี	๑๓๖	๓๔.๙๐
๕๖ ปีขึ้นไป	๙๐	๒๓.๑๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐ รองลงมา มีอายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐ อายุ ๕๖ ปีขึ้นไปจำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐ อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และอายุ ต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ ตามลำดับ

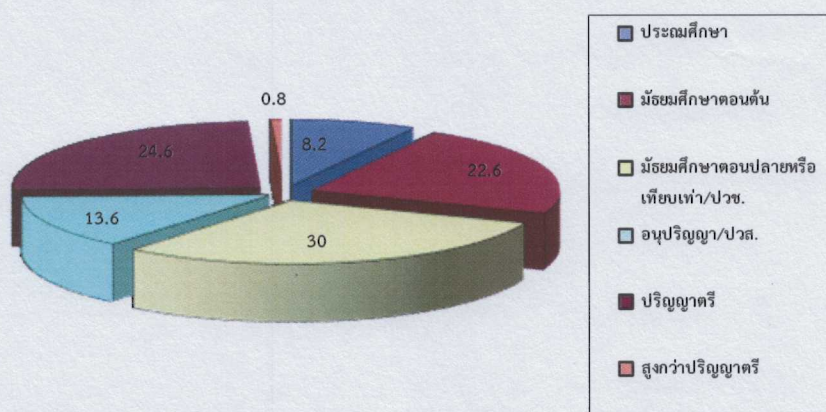


ภาพที่ ๒ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ ๓ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๒	๘.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๘	๒๒.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	๑๑๗	๓๐.๐๐
อนุปริญญา /ปวส.	๕๔	๑๓.๖๐
ปริญญาตรี	๙๖	๒๔.๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๘๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๐ มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๐ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ ตามลำดับ

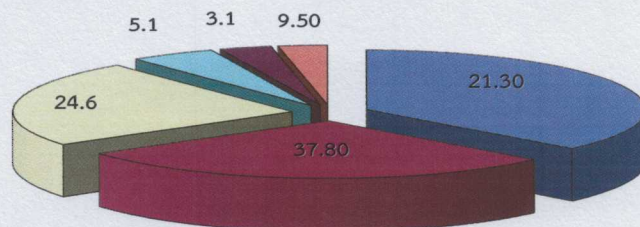


ภาพที่ ๓ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ ๔ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๔๘	๓๗.๙๐
รับจ้าง	๑๑๔	๒๙.๒๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๙๖	๒๔.๖๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๕.๑๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๓.๑๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐ รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐ และพนักงานบริษัทเอกชน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ ตามลำดับ

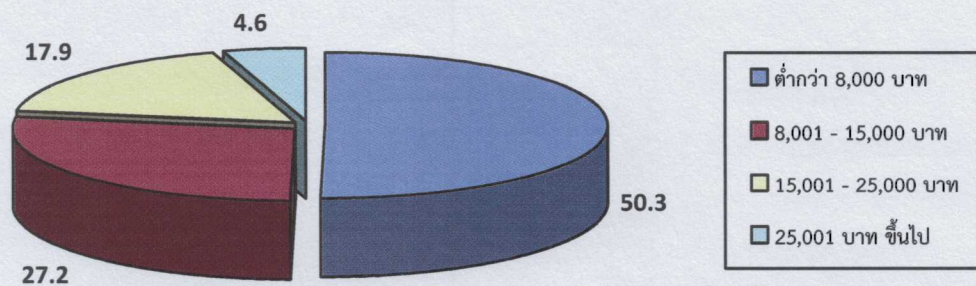


ภาพที่ ๔ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๕ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๑๙๖	๕๐.๓๐
๘,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๐๖	๒๗.๒๐
๑๕,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๗๐	๑๗.๙๐
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๘	๔.๖๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมา คือ รายได้ ๘,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๐ และ รายได้ ๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐ ตามลำดับ

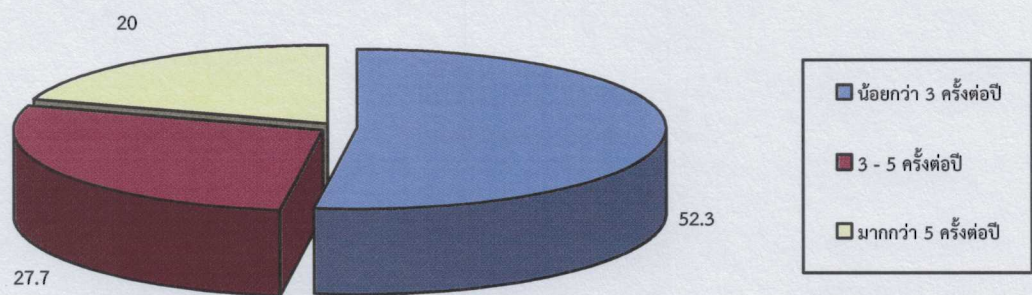


ภาพที่ ๕ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ ๖ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๐๔	๕๒.๓๐
๓-๕ ครั้งต่อปี	๑๐๘	๒๗.๗๐
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๗๘	๒๐.๐๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา โดยเฉลี่ยน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๐ รองลงมา คือ ๓-๕ ครั้งต่อปี ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๐ และ มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐



ภาพที่ ๖ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๗ จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี					
๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	๒๖๔	๑๑๖	๑๐	๐	๐
๒. การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑๔	๑๖๐	๑๖	๐	๐
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ ทั้งในและนอกพื้นที่	๒๓๙	๑๓๕	๑๖	๐	๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ทั้งในและนอกพื้นที่	๒๔๗	๑๒๙	๑๔	๐	๐
๕. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	๒๑๘	๑๕๕	๑๗	๐	๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีอากรต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๖๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ๓ อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็ว ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๕ รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ทั้งในและนอกพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ ทั้งในและนอกพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน					
๑. ถนน เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่	๒๖๐	๑๑๑	๑๙	๐	๐
๒. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่เทศบาลฯ มีความสว่างทั่วถึง	๒๗๗	๙๓	๒๐	๐	๐
๓. มีการก่อสร้างปรับปรุงบูรณะซ่อมแซมถนนที่มีความเสียหาย	๒๔๑	๑๓๐	๑๙	๐	๐
๔. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชน	๒๕๒	๑๑๑	๒๗	๐	๐
๕. โครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ	๒๓๖	๑๔๑	๑๓	๐	๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคและไฟฟ้าถนน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ๓ อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่เทศบาลมีความสว่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๕ รองลงมาคือ ถนน เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๑ อันดับ ๓ เท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งจากประชาชนและโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนามัย”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนามัย					
๑. มีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการทางการแพทย์ในสถานีนามัย	๒๖๒	๑๐๑	๒๗	๐	๐
๒. สถานีนามัยสามารถดำเนินการรักษาอาการในเบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘๗	๘๑	๒๒	๐	๐
๓. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ	๒๕๕	๑๑๖	๑๙	๐	๐
๔. การให้บริการต่าง ๆ ด้วยความสุภาพและเต็มใจ	๒๔๒	๑๒๖	๒๒	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลในสถานีนามัย	๒๗๒	๙๔	๒๔	๐	๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการบริการผู้ป่วยที่มารักษาพยาบาลในสถานีนามัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๑๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ๓ อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องสถานีนามัยสามารถดำเนินการรักษาอาการในเบื้องต้นได้อย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๗ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลในสถานีนามัย ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๓ อันดับ ๓ เท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการทางการแพทย์ ในสถานีนามัยและเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๐ ตามลำดับ