



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลตาเกา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
สำนักงานเทศบาลตำบลตาเกา
ตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางสาวนภาพรรณ ศรี กุหลาบ (อสม.)	25	090-9655248	17 หมู่ 6 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
2	นางคำพาน วังกะชา	56	-	112 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
3	นางแดง ไสยา	61	-	54 หมู่ 12 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
4	นายพรศักดิ์ ไสยา	38	-	54 หมู่ 12 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
5	นางกอง ฝ้ายเลี้ยง	52	-	224 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
6	นางสายบัว พรหมจาริก	65	-	44 หมู่ 5 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
7	นายสมิน เจียรระเนย	60	-	3 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
8	นางจิราภรณ์ ระเม็ด	37	061-8020410	68 หมู่ 3 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
9	นางสาวละมัย แก้วชิน	40	065-2701755	179 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
10	นางมัจฉา แก้ววันนา	66	-	68 หมู่ 8 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
11	นายเสียง ไสยา	64	-	54 หมู่ 12 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
12	นางสาวพัชรินทร์ ตรกลังษ์	30	061-1349843	65 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565
13	นางวิเชียร นาวิสา	47	095-1358287	47 หมู่ 12 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	2 กรกฎาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นางสาวรัตนภรณ์ ไชยคุณ	27	097-9208766	12 หมู่ 6 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
15	เด็กชายอจราพงษ์ ตรก สังข์	13	083-9016071	65 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
16	นายสุตเลิศ ตรกสังข์	69	-	73 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
17	นางดี ทิพย์สิงห์	79	-	43 หมู่ 5 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
18	นายสมควร วงมั้น	54	-	87 หมู่ 3 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
19	นางสงวน สานันท์	75	095-1471841	35 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
20	นายโชควัฒนา สารัก (สท.)	48	064-2207730	155 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
21	นายไทย นารณะ	73	-	224 หมู่ 3 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
22	นายชนะชัย รัชวงศ์	39	-	251 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
23	นางสมบุญ ธรรมชาติ	49	-	71 หมู่ 3 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
24	นางวิไลวรรณ วราพุด	48	-	63 หมู่ 8 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
25	นายชัยวัฒน์ เมียดตะแก	15	064-8673482	144 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565
26	นางจันทร์เพ็ญ เมียด ตะแก	47	-	144 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	3 กรกฎาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นายประสงค์ ผกาศรี	66	-	124 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
28	นายทองลือ วงศ์ษาบุตร	55	-	126 หมู่ 10 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
29	นางจอมใจ ปราศัย	57	-	61 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
30	นางวัลภา ชัยพันธ์	48	065-5487908	83 หมู่ 5 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
31	นายสุรา นารณะ	64	-	69 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
32	นายพัน วินิจชัย	65	-	6 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
33	นางพิม จันทรตรี	59	065-5512071	65 หมู่ 8 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
34	นางมาย ตอนสี	51	-	67 หมู่ 5 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
35	นายแก้ว วันทา	51	-	155 หมู่ 3 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
36	นางสาวสุภาจิต วังกะชา	35	062-5646009	112 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
37	นางสาวกัลยา พาพะหม	31	062-3874430	121 หมู่ 6 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
38	นายพร้อมพันธ์ จุฬา	51	-	311 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
39	นางสาวพิไลวรรณ ไชยพันธ์	22	061-3042774	83 หมู่ 5 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	9 กรกฎาคม 2565
40	นายเจ็ก เพตะเชื้อ	52	-	122 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
41	นางเพชร พรหมจารีก	45	-	205 หมู่ 5 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
42	นางกม คำโพติด	48	093-6031197	53 หมู่ 12 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
43	นางสมจิตร พาพะหม	53	086-2550406	43 หมู่ 6 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
44	พระอธิการละมุด ปะมุดโต	66	063-4392358	165 หมู่ 3 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
45	นางสาวเพ็ญบัตร พาพะหม	35	097-2609579	43 หมู่ 6 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
46	นางอัม คำโพติด	70	-	53 หมู่ 12 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
47	นางสมนึก พิมพา	50	-	14 หมู่ 11 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
48	นางเจริญศรี ปะติ	45	080-7968422	390 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
49	นายเดือน หะวังค์	68	080-2090886	387 หมู่ 7 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565
50	นางคำพวน ริงค์	66	080-7968422	13 หมู่ 14 ทต.ตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	10 กรกฎาคม 2565

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.8 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 42.0 และเพศทางเลือก(LGBTQI) ร้อยละ 0.2 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 24.3 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 24.0 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 17.5 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.9 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 11.8 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.0 นับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 62.7 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.1 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตงงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 7.6 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.7 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 6.0 อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 4.1 และเป็นนักศึกษา ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 60.4 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 10.7 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 8.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8.0 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 7.4 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 2.7 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 63.5 รองลงมา เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 11.1 เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 9.3 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 7.6 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.8 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 64.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำให้แบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 75.0 และเคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (3)



ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	47.0
หญิง	53.0
เพศทางเลือก (LGBTQI)	0.0
รวม	100 (503)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	7.5
20-29 ปี	11.8
30-39 ปี	17.5
40-49 ปี	24.3
50-59 ปี	24
60 ปีขึ้นไป	14.9
รวม	100 (503)
ศาสนา	
พุทธ	99.0
คริสต์	0.0
ศาสนาอื่นๆ	1.0
ไม่ได้นับถือศาสนา	0.0
รวม	100 (503)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	7.6
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	62.7
รับจ้างทั่วไป	9.1
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	6.7
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.1
นักศึกษา	3.8
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	6.0
อาชีพอื่นๆ	0
รวม	100 (503)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	60.4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	10.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	8.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	7.4
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	2.7
ปริญญาตรี	8.0
ปริญญาโทขึ้นไป	2.2
รวม	100 (503)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	11.1
ต่ำกว่า 5,000 บาท	63.5
5,001-10,000 บาท	9.3
10,001-15,000 บาท	7.6
15,001-20,000 บาท	5.8
20,001 บาทขึ้นไป	2.7
รวม	100 (503)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565	
ไม่เคยเข้าร่วม	36.0
เคยเข้าร่วม	64.0
รวม	100 (503)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	75.0
ไม่เคยทำ	25.0
เคยทำ	100 (503)
รวม	

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่ที่จอดรถ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	26.0	69.0	1.9	3.1	0.0	100 (503)
	95.0					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	25.9	69.4	1.5	3.2	0.0	100 (503)
	95.3					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	26.1	69.3	1.2	3.4	0.0	100 (503)
	95.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	25.6	69.5	1.8	3.1	0.0	100 (503)
	95.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	25.9	69.3	1.6	3.2	0.0	100 (503)
	95.2					

Std. Deviation (SD) = 0.1973 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความสำคัญ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.1 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (4)



4.2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่ที่จอดรถ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	19.9	75.3	3.5	1.3	0.0	100 (503)
	95.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	20.3	75.0	3.6	1.1	0.0	100 (503)
	95.3					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	20.5	75.1	3.2	1.2	0.0	100 (503)
	95.6					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	20.1	75.4	3.0	1.5	0.0	100 (503)
	95.5					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	20.2	75.2	3.3	1.3	0.0	100 (503)
	95.4					

Std. Deviation (SD) = 0.1690 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ บ้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (5)



4.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอสถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.9 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	25.0	70.6	2.5	1.8	0.1	100 (503)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	25.3	70.4	2.6	1.6	0.1	100 (503)
	95.7					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	25.4	70.8	2.2	1.5	0.1	100 (503)
	96.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่ที่โปร่ง สถานที่จอดรถ	25.1	71.0	2.3	1.5	0.1	100 (503)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	25.2	70.7	2.4	1.6	0.1	100 (503)
	95.9					

Std. Deviation (SD) = 0.1244 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (6)



4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ บ้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.5 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	24.2	71.0	2.7	1.9	0.2	100 (503)
	95.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	24.6	70.9	2.9	1.4	0.2	100 (503)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	24.5	71.2	2.5	1.6	0.2	100 (503)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	24.3	71.3	2.4	1.8	0.2	100 (503)
	95.6					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน สาธารณสุข	24.4	71.1	2.6	1.7	0.2	100 (503)
	95.5					

Std. Deviation (SD) = 0.1784 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

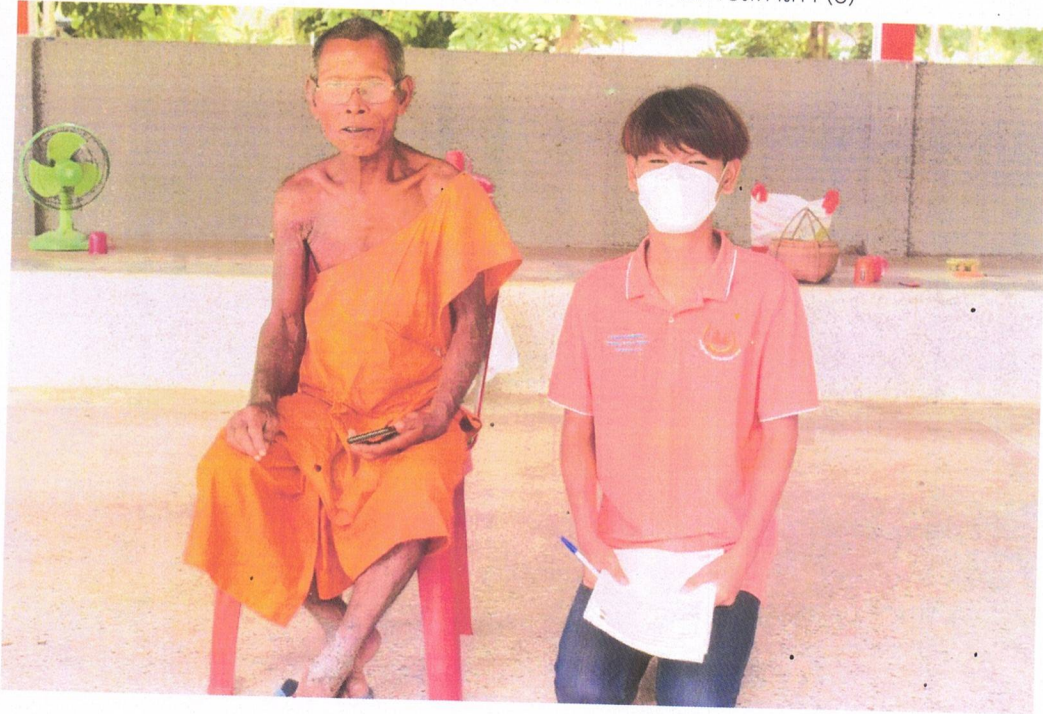
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.7 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (9)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (21)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (19)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (17)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (15)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (13)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (10)



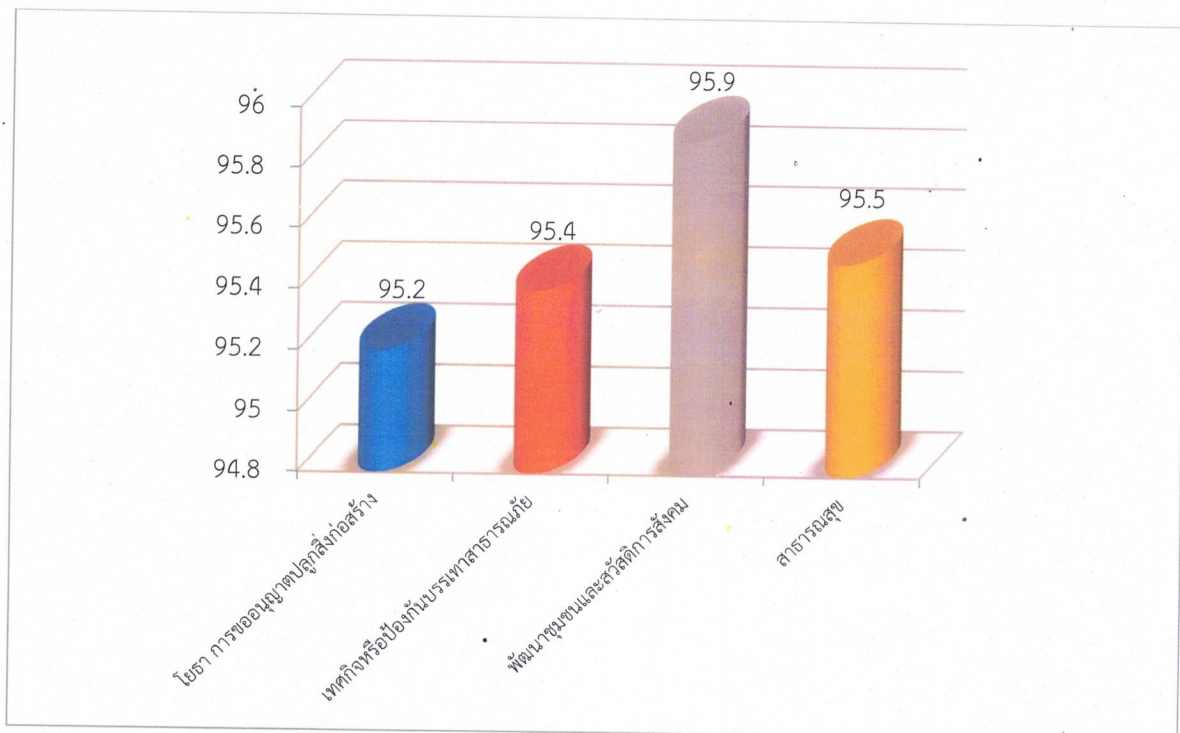
ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลตาเกา (11)



ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.4	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.9	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.5	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		95.5	10	พอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน



การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ
น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน
4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัด
อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95
ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำ
ขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อย
ละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำ
ขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อย
ละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น
จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ
95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี
(ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง
ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ภาคผนวก



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

รหัส
แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ.....เทศบาลตำบลดงเคว.....อำเภอ.....น้ำขุ่น.....จังหวัด.....อุบลราชธานี
วันที่สำรวจ.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....
ที่อยู่.....
.....
.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก (LGBTQI)
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ ศาสนาอื่นๆ ☐ ไม่ได้นับถือศาสนา
4. อาชีพ	☐ ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน ☐ เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป



ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านสาธารณสุข					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

.....

.....

.....

ขอแสดงความขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ





ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					





ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัด โดยองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2565	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อ สำรวจและประเมินความพึง พอใจในการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

