บทที่ 4
ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียน และงานด้านรายได้หรือภาษี
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ จากงานที่มาใช้บริการที่ของเทศบาลตำบลใหม่ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และ เพศชาย ร้อยละ 46.7 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ เกษตรกร ร้อยละ 21.0 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

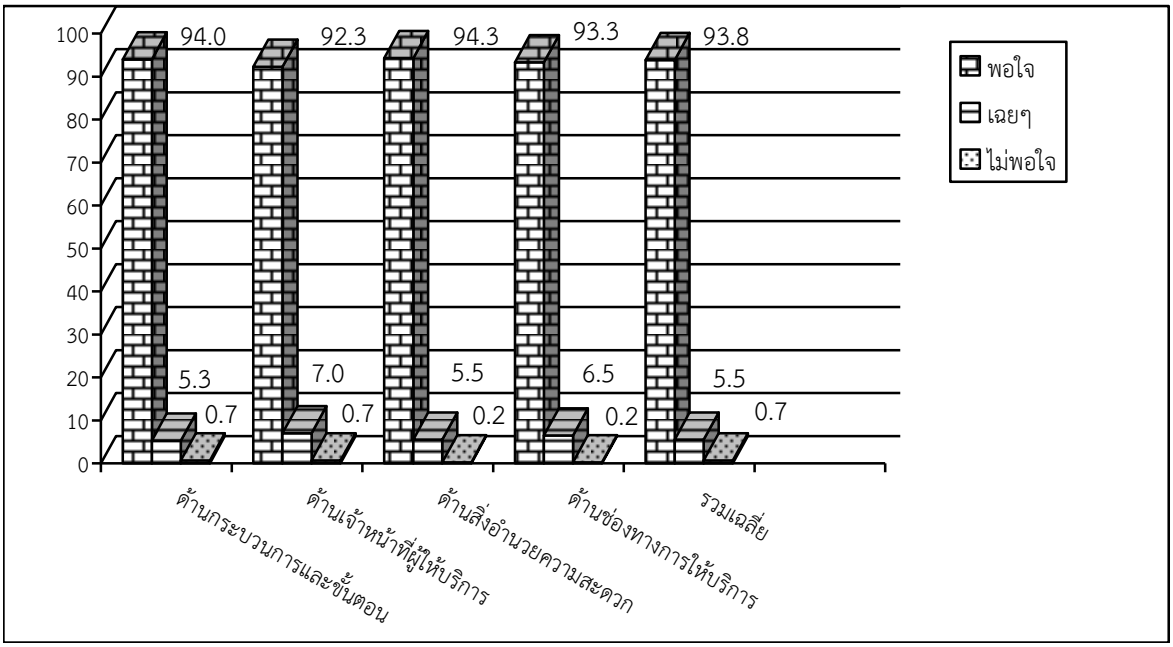
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	187	46.7
	หญิง	213	53.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	4	1.0
	18-30 ปี	13	3.3
	31-45 ปี	120	30.0
	46-60 ปี	233	58.2
	61 ปีขึ้นไป	30	7.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	46	11.5
	ประถมศึกษา	188	47.0
	มัธยมศึกษา	92	23.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	9.7
	ปริญญาตรี	35	8.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	3.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	38	9.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	80	20.0
	นักเรียน/นักศึกษา	12	3.0
	รับจ้างทั่วไป	97	24.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	8.7
	เกษตรกร	84	21.0
	ว่างงาน	10	2.5
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	120	30.0
	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านทะเบียน	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 94.0 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	376	94.0	21	5.3	3	0.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	369	92.3	28	7.0	3	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	377	94.3	22	5.5	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	373	93.3	26	6.5	1	0.2
รวมเฉลี่ย	**375**	**93.8**	**22**	**5.5**	**3**	**0.7**

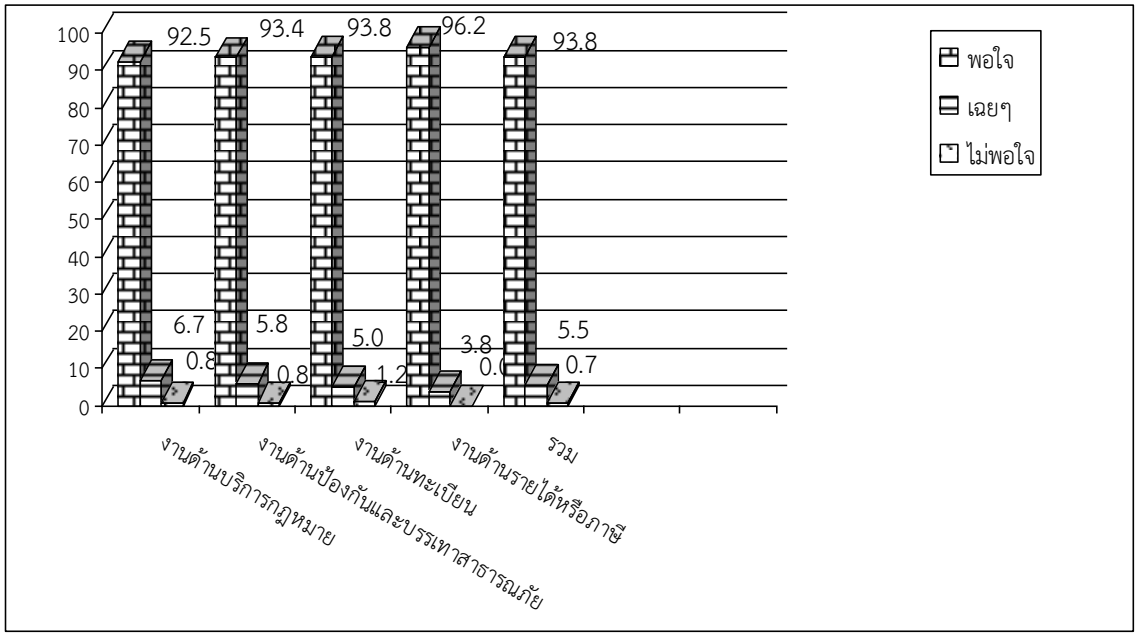


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ93.4 (9 คะแนน) และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	111	92.5	9	8	6.7	1	0.8
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	112	93.4	9	7	5.8	1	0.8
งานด้านทะเบียน	75	93.8	9	4	5.0	1	1.2
งานด้านรายได้หรือภาษี	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
รวม	**375**	**93.8**	**9**	**22**	**5.5**	**3**	**0.7**



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

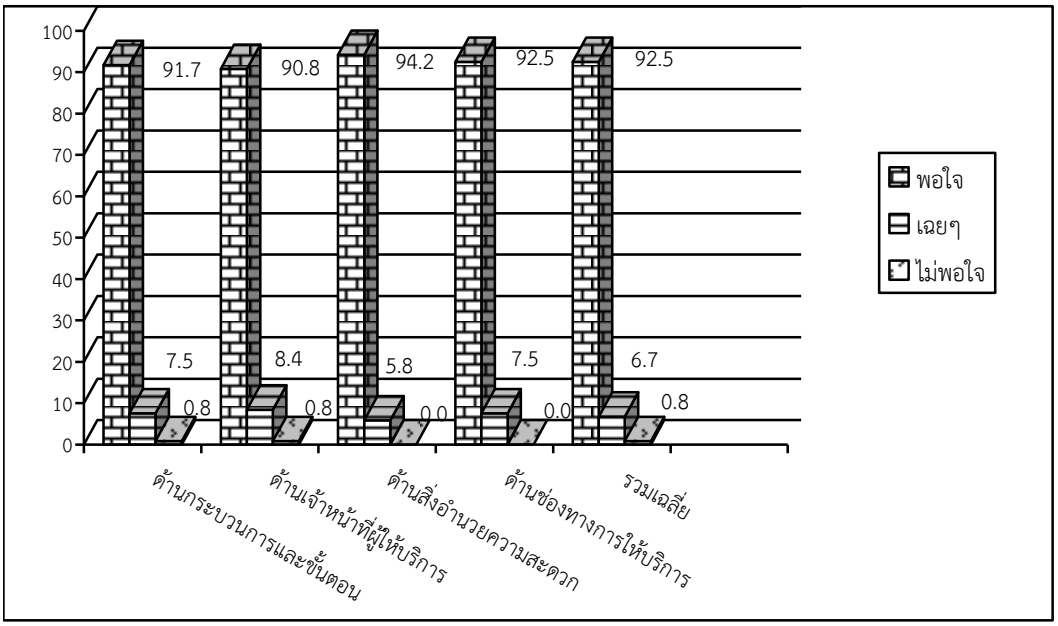
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านบริการกฎหมาย

งานด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	110	91.7	9	7.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	90.8	10	8.4	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	113	94.2	7	5.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	111	92.5	9	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**111**	**92.5**	**8**	**6.7**	**1**	**0.8**



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ **งานด้านบริการกฎหมาย**

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ ร้อยละ 91.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	111	92.5	8	6.7	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	90.8	10	8.4	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	104	86.7	13	10.8	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	112	93.3	8	6.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	108	90.0	9	7.5	3	2.5
รวมเฉลี่ย	**110**	**91.7**	**9**	**7.5**	**1**	**0.8**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111	92.5	8	6.7	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	105	87.5	14	11.7	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	109	90.8	10	8.4	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	104	86.7	15	12.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**109**	**90.8**	**10**	**8.4**	**1**	**0.8**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	111	92.5	9	7.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	112	93.4	8	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	109	90.8	11	9.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	112	93.4	8	6.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**113**	**94.2**	**7**	**5.8**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ

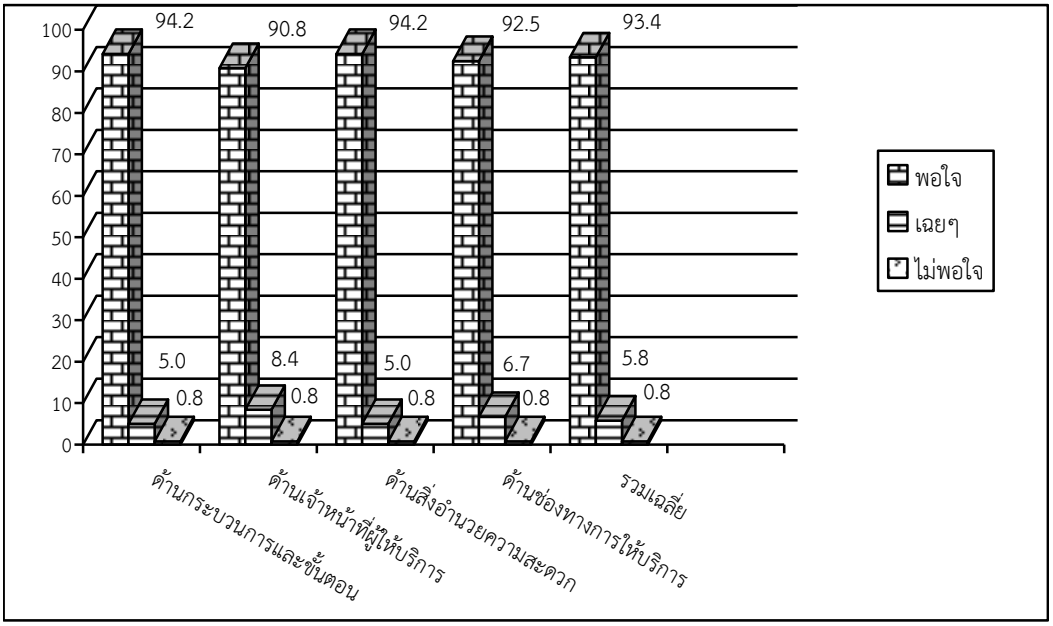
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	109	90.8	11	9.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	104	86.7	16	13.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	111	92.5	9	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**111**	**92.5**	**9**	**7.5**	**0**	**0.0**

3.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ คิดเป็นร้อยละ 93.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	6	5.0	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	90.8	10	8.4	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	113	94.2	6	5.0	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	111	92.5	8	6.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**112**	**93.4**	**7**	**5.8**	**1**	**0.8**



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

3.2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	111	92.5	8	6.7	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	117	97.5	2	1.7	1	0.8
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.4	7	5.8	1	0.8
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	108	90.0	9	7.5	3	2.5
รวมเฉลี่ย	**113**	**94.2**	**6**	**5.0**	**1**	**0.8**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	105	87.5	14	11.7	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	111	92.5	9	7.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	104	86.7	15	12.5	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	109	90.8	10	8.4	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	111	92.5	8	6.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**109**	**90.8**	**10**	**8.4**	**1**	**0.8**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	109	90.8	10	8.4	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	111	92.5	9	7.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	112	93.4	7	5.8	1	0.8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	116	96.7	2	1.7	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	112	93.4	7	5.8	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**113**	**94.2**	**6**	**5.0**	**1**	**0.8**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ

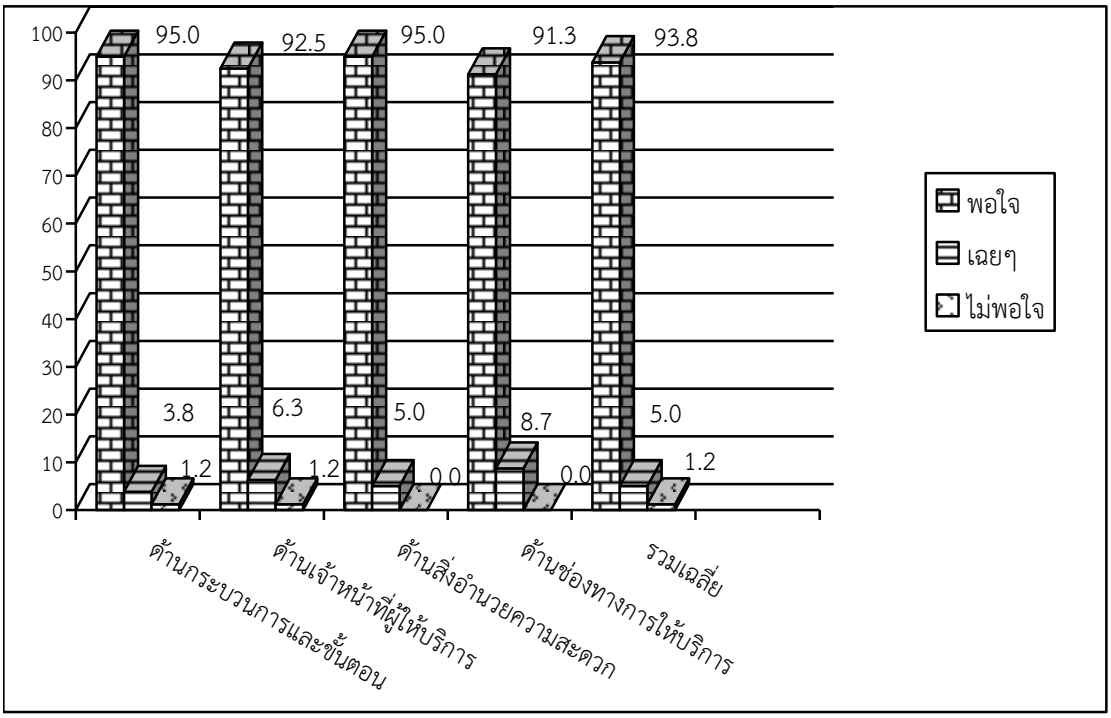
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	90.8	10	8.4	1	0.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	104	86.7	15	12.5	1	0.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	111	92.5	8	6.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**111**	**92.5**	**8**	**6.7**	**1**	**0.8**

3.3 งานด้านทะเบียน

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลใหม่ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านทะเบียน

งานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	3	3.8	1	1.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	5	6.3	1	1.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**75**	**93.8**	**4**	**5.0**	**1**	**1.2**



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ **งานด้านทะเบียน**

3.3.2 งานด้านทะเบียนจำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.3	2	2.5	1	1.2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.3	6	7.5	1	1.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	76	95.0	2	2.5	2	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	6	7.5	1	1.2
รวมเฉลี่ย	**76**	**95.0**	**3**	**3.8**	**1**	**1.2**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.8	4	5.0	1	1.2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	71	88.8	9	11.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	70	87.5	7	8.7	3	3.8
รวมเฉลี่ย	**74**	**92.5**	**5**	**6.3**	**1**	**1.2**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**76**	**95.0**	**4**	**5.0**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ

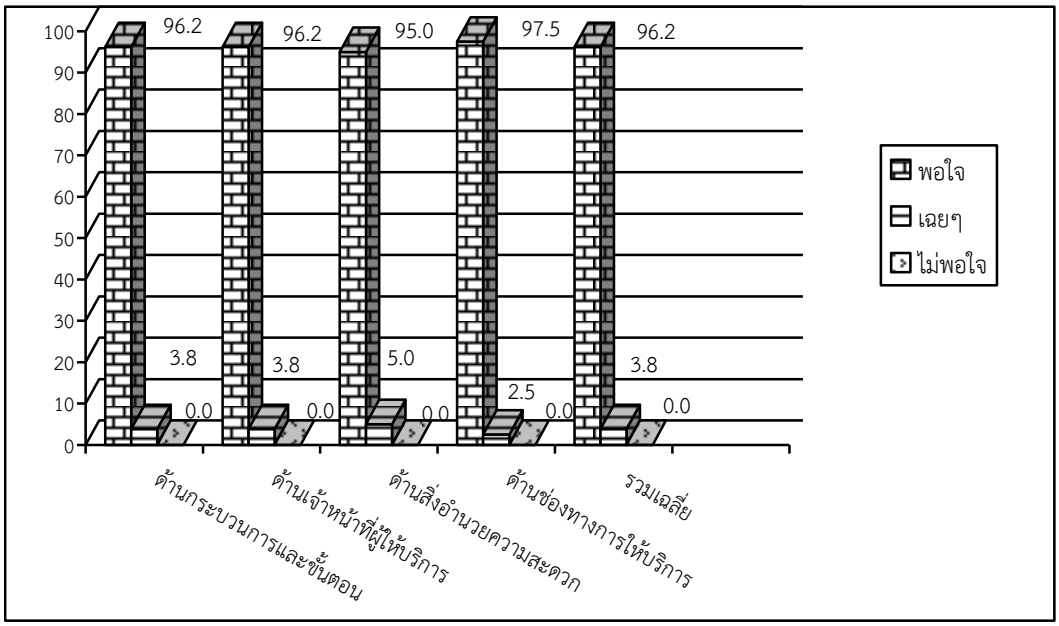
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	70	87.5	10	12.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	71	88.8	9	11.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**73**	**91.3**	**7**	**8.7**	**0**	**0.0**

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**77**	**96.2**	**3**	**3.8**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ **งานด้านรายได้หรือภาษี**

3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็น ร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**77**	**96.2**	**3**	**3.8**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**77**	**96.2**	**3**	**3.8**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	73	91.3	7	8.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**76**	**95.0**	**4**	**5.0**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรประชาสัมพันธ์งานบริการกฎหมายให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

4.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดอบรมการป้องกันและเตรียมความพร้อมหากเกิดไฟไหม้ น้ำแล้ง น้ำท่วมฯลฯ เป็นประจำ

4.3 งานด้านทะเบียน ควรมีประชาสัมพันธ์การให้บริการและอกสารหลักฐาน รวมทั้งขั้นตอนสำหรับงานด้านทะเบียนประเภทต่างๆ เพื่อให้ประชาชนที่ไปติดต่อได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการแจ้งประชาสัมพันธ์การจ่ายภาษีหรือรายได้ต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น การแจ้งทางเอกสาร หอกระจายข่าว และทางอิเล็กทรอนิกส์