

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง 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 สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) จากข้อมูลของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลนาจาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,959 คน แยกเป็นเพศชาย 3,115 คน เพศหญิง 2,844 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,475 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาน ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางลำไย สร้อยโคกสูง	71	-	44 หมู่ 7 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
2	นายสาคร กุลเกษม	60	095-1180725	110 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
3	นายอาวุธ ฐูปเรือง	43	082-5637913	315 หมู่ 9 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
4	นายบุญมี พันจร	74	-	253 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
5	นางบังอร กาละปัติย์	54	-	449 หมู่ 11 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
6	นายทรงจรรย์ ถิ่นวาสนา	56	094-2726558	54 หมู่ 7 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
7	นางสาวลักขณา สร้อยโคกสูง	38	064-0615979	44 หมู่ 7 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
8	นางบุปผา มาคะจันทร์	53	085-3145350	82 หมู่ 5 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
9	นางบุษผา ศรีขาว	68	087-3479598	72 หมู่ 7 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
10	นางสาวพวงประภา โสภี	37	082-7944587	347 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
11	นายอภิชัย แสนคำ	32	087-4954599	504 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
12	นางวิมล ทะนานคำ	53	083-7355992	242 หมู่ 11 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
13	นางศิริพร คำหล้า	25	085-1393401	185 หมู่ 11 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาง ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นายสุกัณ พหุพันธ์	48	062-4517885	14 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
15	นางจันทร์เพ็ญ บุญมาตย์	70	-	268 หมู่ 5 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
16	นางบัวลอย คำหล้า	61	085-1393401	185 หมู่ 11 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2565
17	นายวิสัย ประสานพันธ์	60	082-3295927	119 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
18	นายบัวรัตน์ โพธิ์ปิด	70	085-6136759	133 หมู่ 5 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
19	นางสมาน คันธศร	57	085-4146530	78 หมู่ 13 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
20	นางพุทธา ทองศรี (ประธานอสม.)	51	084-4089059	176 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
21	นางคำสัน แจ่มสกุล	57	095-1292538	48 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
22	นางหนูจันทร์ ถิ่นวาสนา	54	080-4862950	54 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
23	นางสาวอุบล ศิริบูรณ์	39	091-9970620	73 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
24	นายประเสริฐ พรหมสะอาด	72	095-4013180	315 หมู่ 9 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
25	นางชมภู ร่วมภู	43	094-4760576	97 หมู่ 9 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
26	นางสำลี จันทร์แก้ว	76	-	74 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นางชม สีหันธ์	83	-	90 หมู่ 6 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
28	นางสาวชลิตา คำหาญ	19	063-9397569	373 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
29	นางทองใบ ชญา	60	-	332 หมู่ 9 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
30	นางบุญจันทร์ บุตรดา	60	-	98 หมู่ 6 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
31	นางประมุล มาคะวงศ์	35	062-8124432	87 หมู่ 6 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
32	นางแพงศรี กุหลาบ	65	086-3263340	340 หมู่ 6 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
33	นายสุรชัย พงษ์บัว	40	087-1492646	208 หมู่ 7 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
34	นางบุญล้วน คำหาญ	67	083-7483520	109 หมู่ 12 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	30 กรกฎาคม 2565
35	นางบัวผัน สายแก้ว	54	094-5322248	129 หมู่ 6 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
36	นางสาวสังวาลย์ พันจร	37	062-8570122	36 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
37	นางนันทา พรหมสะอาด	65	-	315 หมู่ 9 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
38	นายปรีชา โกสม	49	083-4920230	85 หมู่ 10 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
39	นางสาวรัตนาภรณ์ โอบอ้วน	29	088-1151327	67 หมู่ 7 ทต.นาจาน อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาง ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
40	นายสุนทร ศรีขาว	68	087-3479598	72 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
41	นางพัชนียา พรหมสะอาด	41	094-5633645	315 หมู่ 9 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
42	นางปุ่น พนทอง	73	065-2620566	187 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
43	นายทัน แสนคำ	82	-	105 หมู่ 10 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
44	นายเคน จันทร์ทวี	57	099-1684926	62 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
45	นายอุทัย โปธิปัต	53	-	318/1 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
46	นางทองม้วน พิมมะศรี	49	085-1264154	214 หมู่ 10 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
47	นางหนูگری พรเจริญ	63	062-8589269	83 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
48	นางสาวชุตินันท์ ประจันท์	17	095-2259313	1 หมู่ 11 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
49	นางรวงจิต พงศ์บัว	37	062-6093770	208 หมู่ 7 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
50	นายไล สีหนต์	83	-	90 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
51	นายศักดิ์ศรี ลินลา (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5)	54	096-1549887	173 หมู่ 6 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565
52	นายนาทอง ดวงบุปผา	61	065-7422502	417 ม.5 ทต.นาจาง อ.นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2565

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 46.0 และเพศทางเลือก(LGBTQI) ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 29.2 รองลงมา อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 24.3 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.7 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 12.4 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 7.9 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 72.1 รองลงมา เป็นผู้ว่างงาน หรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 6.4 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 6.2 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4.1 อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.5 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ ร้อยละ 3.1 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 2.9 และทำอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 63.0 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 11.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 9.4 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 5.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.1 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 3.9 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 65.7 รองลงมา เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 13.4 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 8.2 เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 7.1 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 3.4 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 85.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100.0 รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (3)



ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	46.0
หญิง	53.0
เพศทางเลือก(LGBTQI)	1.0
รวม	100 (370)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	3.5
20-29 ปี	7.9
30-39 ปี	12.4
40-49 ปี	24.3
50-59 ปี	29.2
60 ปีขึ้นไป	22.7
รวม	100 (370)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
คริสต์	0.0
ศาสนาอื่นๆ	0.0
ไม่ได้นับถือศาสนา	0.0
รวม	100 (370)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	6.4
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	72.1
รับจ้างทั่วไป	6.2
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.1
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.5
นักศึกษา	2.9
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	3.1
อาชีพอื่นๆ	1.7
รวม	100 (370)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	63.0
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	11.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	9.4
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	5.6
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	3.9
ปริญญาตรี	4.1
ปริญญาโทขึ้นไป	2.5
รวม	100 (370)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	7.1
ต่ำกว่า 5,000 บาท	65.7
5,001-10,000 บาท	13.4
10,001-15,000 บาท	8.2
15,001-20,000 บาท	3.4
20,001 บาทขึ้นไป	2.2
รวม	100 (370)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565	
ไม่เคยเข้าร่วม	15.0
เคยเข้าร่วม	85.0
รวม	100 (370)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	100.0
เคยทำ	0.0
รวม	100 (370)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาจาน

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการในเขตเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านการศึกษา
- (2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (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 กระจือรื้อร้อน ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย 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 สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.5 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	35.1	60.0	2.6	2.2	0.1	100 (370)
	95.1					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	35.4	60.1	2.2	2.2	0.1	100 (370)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	35.6	60.2	1.8	2.3	0.1	100 (370)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	35.5	60.1	2.2	2.1	0.1	100 (370)
	95.6					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	35.4	60.1	2.2	2.2	0.1	100 (370)
	95.5					

Std. Deviation (SD) = 0.2273 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (4)



4.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ
นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร
จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการ
ให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ
ช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ
ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักร
รอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี
ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.6
โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	34.2	61.2	2.9	1.2	0.5	100 (370)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	34.5	61.1	2.7	1.2	0.5	100 (370)
	95.6					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	34.7	61.2	2.5	1.1	0.5	100 (370)
	95.9					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	34.6	60.9	2.7	1.3	0.5	100 (370)
	95.5					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	34.5	61.1	2.7	1.2	0.5	100 (370)
	95.6					

Std. Deviation (SD) = 0.2190 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี 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 กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (5)



4.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย 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 สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.8 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	36.2	59.3	3.2	1.2	0.1	100 (370)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	36.3	59.5	3.0	1.1	0.1	100 (370)
	95.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	36.5	59.5	2.9	1.0	0.1	100 (370)
	96.0					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	36.6	59.3	2.9	1.1	0.1	100 (370)
	95.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	36.4	59.4	3.0	1.1	0.1	100 (370)
	95.8					

Std. Deviation (SD) = 0.1944 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 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (6)



4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย 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 สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	32.0	63.0	2.5	1.5	1.0	100 (370)
	95.0					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	32.4	62.9	2.2	1.5	1.0	100 (370)
	95.3					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	32.6	62.8	2.2	1.4	1.0	100 (370)
	95.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	32.2	62.9	2.3	1.6	1.0	100 (370)
	95.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน สาธารณสุข	32.3	62.9	2.3	1.5	1.0	100 (370)
	95.2					

Std. Deviation (SD) = 0.2391 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 95.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ 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

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนาจาน อำเภอ นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาง (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาง (19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนาจาน (21)

