

๒.๑ ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียงดังนี้

ผลการวิเคราะห์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลกลางเวียง จำนวน ๑๙ หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลกลางเวียง ๑๕ หมู่บ้าน และตำบลปงสนุก ๔ หมู่บ้าน ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๙๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างซึ่งหน่วยตัวอย่างประชากรที่เปิดโอกาสให้ประชากรทุกหน่วยมีสิทธิ์ได้รับการเลือกเท่าๆ กัน โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ๑๙๐ ฉบับ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

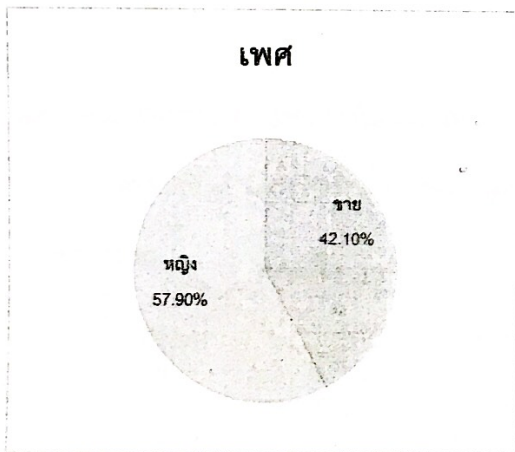
ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

๑.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



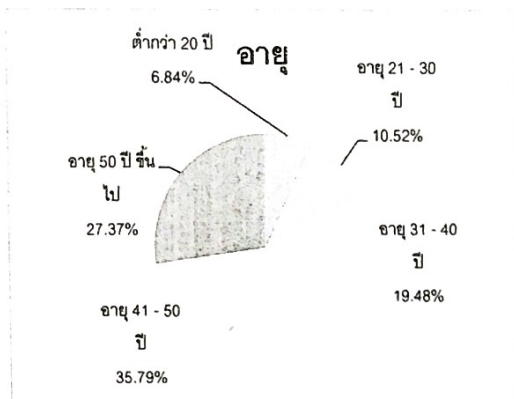
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๘๐	๔๒.๑๐
หญิง	๑๑๐	๕๗.๙๐
รวม	๑๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าร้อยละผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



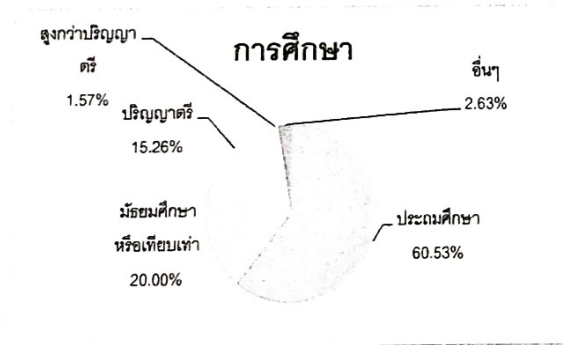
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	๑๓	๖.๘๔
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๐	๑๐.๕๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๑๙.๔๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๘	๓๕.๗๘
๕๑ ปีขึ้นไป	๕๒	๒๗.๓๖
รวม	๑๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ๑๙๐ คน แยกเป็น อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๘ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๖ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๗ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๔

๑.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ ค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



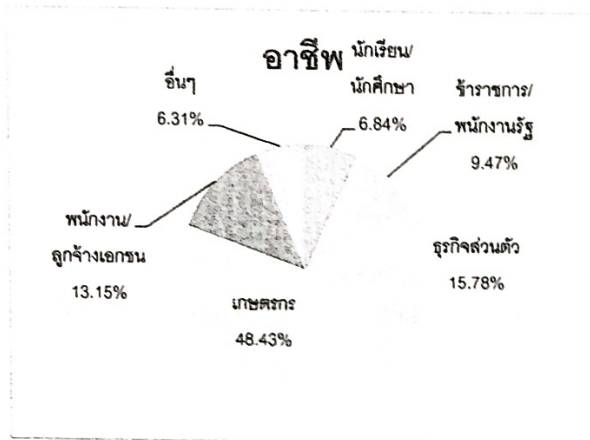
การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๑๕	๖๐.๕๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๘	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒๙	๑๕.๒๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑.๕๗
อื่นๆ	๕	๒.๖๓
รวม	๑๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๓ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๖ การศึกษาอื่นๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๗

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม



อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๖.๘๔
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	๑๘	๙.๔๗
ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๑๕.๗๘
เกษตรกร	๔๘	๔๘.๔๓
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๕	๑๓.๑๕
อื่นๆ	๑๒	๖.๓๑
รวม	๑๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๒ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๘ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๕ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๓ อาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๔ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๑

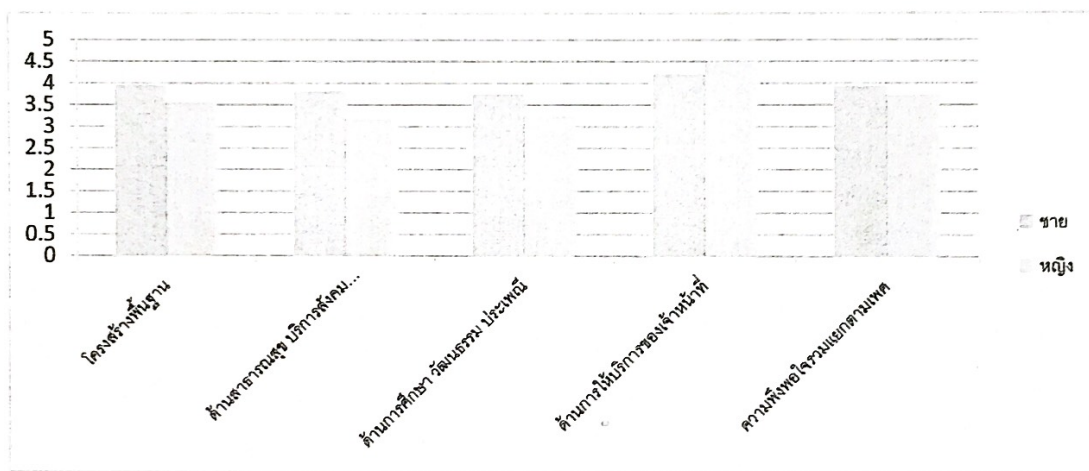
ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ เทศบาล
ตำบลกลางเวียง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลางเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลกลางเวียง ใน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยจำแนกตามเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง
ที่ ๕

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกตามเพศ



ความพึงพอใจ	เพศชาย ($\bar{X}$)	เพศหญิง ($\bar{X}$)
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๙๔	๓.๕๖
๒.ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต	๓.๘๑	๓.๑๘
๓.ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	๓.๗๕	๓.๒๕
๔.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ขั้นตอนในการบริการ	๔.๒๑	๔.๘๗
รวม	๓.๙๓	๓.๗๒

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของ
เทศบาลตำบลกลางเวียง มากกว่าเพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ : ๓.๗๒ เมื่อพิจารณา เพศชายมีความพึงพอใจด้าน
ที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ รองลงมา
คือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม

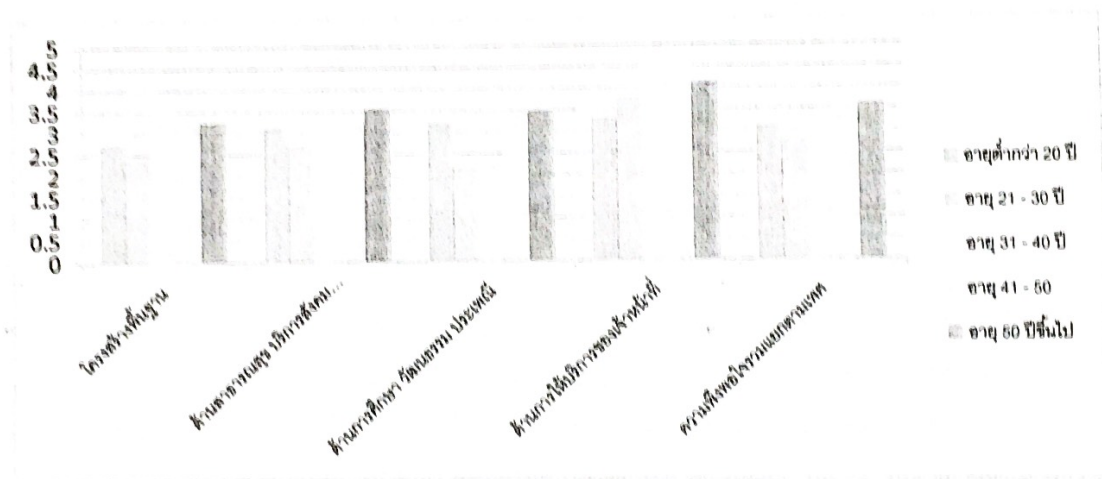
คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕

ส่วนเพศหญิงพบว่ามีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๕ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๘

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลกลางเวียง
เรียง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



ความพึงพอใจ	อายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X}$)	อายุ 21-30 ปี ($\bar{X}$)	อายุ 31-40 ปี ($\bar{X}$)	อายุ 41-50 ปี ($\bar{X}$)	อายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒.๗๕	๒.๓๘	๓.๕๑	๓.๒๓	๓.๒๕
๒. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต	๓.๑๒	๒.๗๒	๓.๑๒	๓.๒๑	๓.๕๕
๓. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	๓.๒๒	๒.๑๘	๒.๒๓	๓.๔๒	๓.๔๙
๔. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ	๓.๓๑	๓.๗๘	๔.๕๘	๔.๖๒	๔.๑๓
รวม	๓.๑๐	๒.๗๗	๓.๓๖	๓.๖๒	๓.๖๑

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลกลางเวียง ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลกลางเวียงมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ และ ๓.๖๑ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ รองลงมาคือช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี และช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียงน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๗๗

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ตามช่วงอายุ ของผู้ตอบแบบประเมินสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๑ รองลงมาคือ ด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๒ รองลงมาคือด้าน ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๒.๗๕ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๒

ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี มีความพึงพอใจด้าน ที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๘ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๑๘

ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๕๑ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๒ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๓

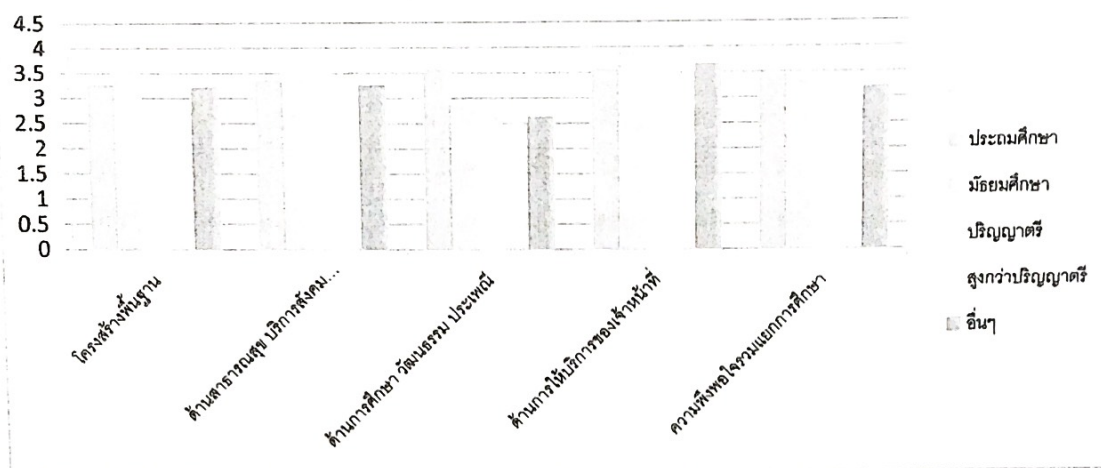
ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๒ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทาง สังคม คุณภาพชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงการ คือ ๓.๒๓ : ๓.๒๑

ช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้าน ที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๕

๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล กลางเวียง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยจำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยจำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ผล การวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



ความพึงพอใจ	ประถมศึกษา ($\bar{X}$)	มัธยมศึกษา ($\bar{X}$)	ปริญญาตรี ($\bar{X}$)	สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$)	อื่นๆ ($\bar{X}$)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๒๗	๓.๕๔	๒.๘๑	๒.๗๒	๓.๒๒
๒. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต	๓.๓๗	๓.๕๒	๓.๖๘	๓.๔๑	๓.๒๗
๓. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	๓.๕๖	๒.๘๕	๒.๖๑	๒.๕๐	๒.๖๓
๔. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ	๓.๕๖	๓.๘๙	๓.๖๕	๓.๔๘	๓.๖๖
รวม	๓.๔๔	๓.๔๕	๓.๑๙	๓.๐๓	๓.๒๐

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลางเวียง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ : ๓.๔๕ รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี และ อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๙ : ๓.๒๐ และผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลางเวียง น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๓

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ตามการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ : ๓.๖๕ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๗ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่ ๒ ด้านสาธารณะสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๕ : ๓.๕๒ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๒.๘๕

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านที่ ๒ ด้านสาธารณะสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต และด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ : ๓.๖๕ รองลงมาคือ ด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๒.๘๑ และมีความพึงพอใจด้าน ที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๒.๖๑

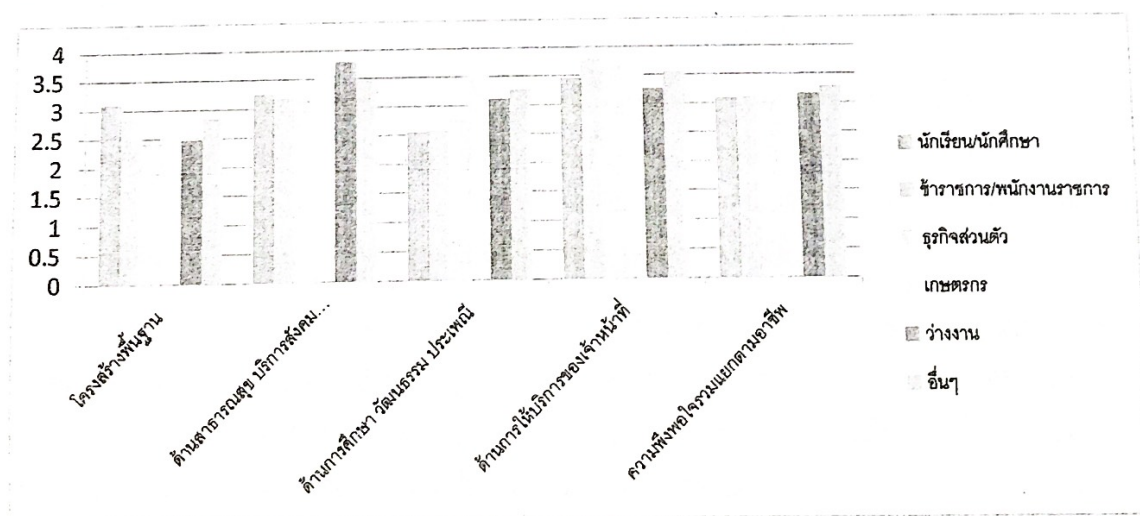
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณะสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐

ระดับการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ ด้านสาธารณะสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่ ๒ ด้านด้านสาธารณะสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๒ : ๓.๒๗ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๖

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลกลางเวียงในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยจำแนกตามการอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม



ความพึงพอใจ	นักเรียน/ นักศึกษา ($\bar{X}$)	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ ($\bar{X}$)	ธุรกิจ ส่วนตัว ($\bar{X}$)	เกษตรกร ($\bar{X}$)	ว่างงาน ($\bar{X}$)	อื่นๆ ($\bar{X}$)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๑๐	๒.๘๕	๒.๔๒	๒.๙๔	๒.๔๘	๒.๘๕
๒. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต	๓.๒๕	๓.๑๘	๓.๑๒	๓.๕๖	๓.๗๙	๓.๔๗
๓. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	๒.๕๕	๒.๕๘	๒.๗๕	๓.๖๙	๓.๑๑	๓.๒๗
๔. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ	๓.๔๕	๓.๗๘	๓.๖๔	๓.๗๕	๓.๒๖	๓.๕๕
รวม	๓.๐๙	๓.๑๐	๒.๙๘	๓.๔๙	๓.๑๖	๓.๒๙

จากตารางที่ ๘ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาล ตำบลกลางเวียง ผู้ที่ประกอบอาชีพ เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางเวียง มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ รองลงมาเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๙ รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบ ประเมินที่ว่างงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๖ รองลงมาผู้ที่ประกอบนักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๙ : ๓.๑๐ และผู้ตอบแบบประเมินที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางเวียง น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๙๘

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียง ตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบประเมิน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการ บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๔๕ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๕ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๐ และมีความพึงพอใจ ด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๕๕

ข้าราชการ/พนักงานราชการ มีความพึงพอใจด้าน ที่ ๔ ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ/ขั้นตอน ในการบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๗๘ รองลงมาคือด้าน ที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคมและ คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๘ รองลงมาคือด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๕๘

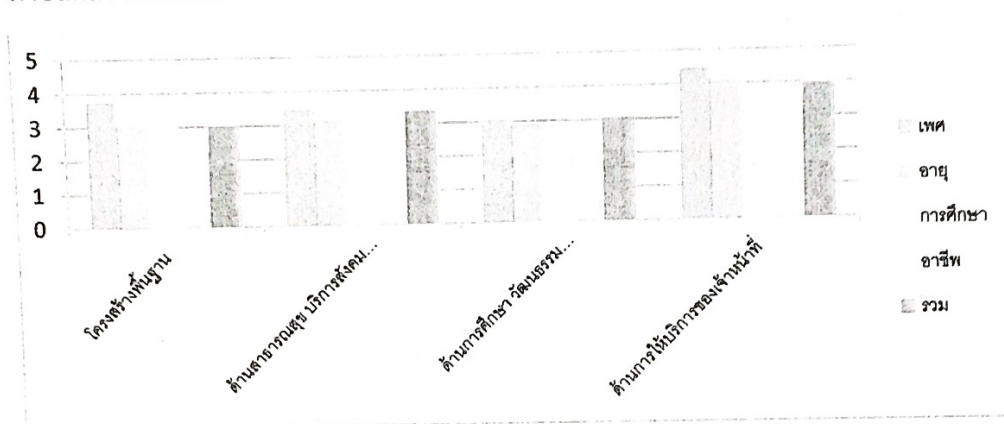
ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้าน ที่ ๔ ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๖๔ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคมและคุณภาพชีวิต มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๒ รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๗๕ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๒

เกษตรกร มีความพึงพอใจด้าน ที่ ๔ ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๗๕ รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๖๙ รองลงมาคือด้านที่ ๒ ด้านด้านสาธารณสุข บริการทางสังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ และมีความ พึงพอใจด้าน ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔

ผู้ว่างงาน มีความพึงพอใจด้านที่ ๒ ด้านด้านสาธารณสุข บริการทางสังคมและคุณภาพชีวิต มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ รองลงมาคือด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๖ รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๑๑ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๘

ผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้าน ที่ ๔ ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๕๕ รองลงมาคือด้าน ที่ ๒ ด้านด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ รองลงมาคือด้าน ที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๒๗ และมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๘๕

ตารางที่ ๙ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลกลางเวียงในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



ความพึงพอใจ	เพศ ($\bar{X}$)	อายุ ($\bar{X}$)	การศึกษา ($\bar{X}$)	อาชีพ ($\bar{X}$)	รวม ($\bar{X}$)
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๗๕	๓.๐๒	๓.๐๒	๒.๒๗	๓.๐๑
๒. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต	๓.๔๕	๓.๑๔	๓.๔๕	๓.๓๙	๓.๓๕
๓. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	๓.๐๕	๒.๙๐	๒.๘๓	๒.๙๙	๓.๐๕
๔. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ	๔.๔๕	๔.๐๘	๓.๖๖	๓.๕๗	๓.๙๐
รวม					๓.๓๔

จากตารางที่ ๙ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลางเวียง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลางเวียง ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ ด้านต่างๆ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

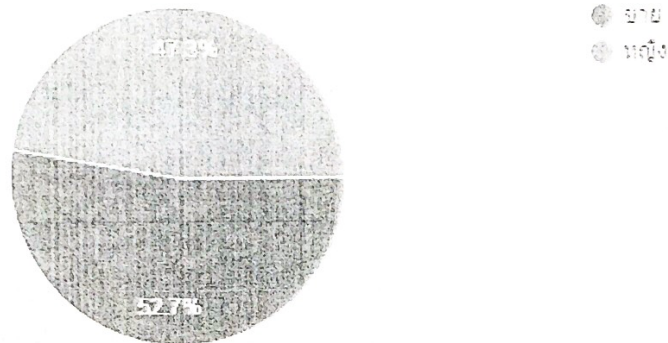
ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านที่ ๔ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนในการบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ รองลงมาคือด้าน ที่ ๒ ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม คุณภาพชีวิต รองลงมาคือด้านที่ ๓ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๕ และมีความพึงพอใจด้าน ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๑

๒.๒ ประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลกลางเวียงดังนี้

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้ ณ สำนักงานเทศบาล ตำบลกลางเวียง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และได้สุ่มกลุ่มตัวอย่าง เปิดโอกาสให้ประชาชนตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยสแกนอาร์โค้ด ณ จุดที่รับบริการ แสดงผลการ วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

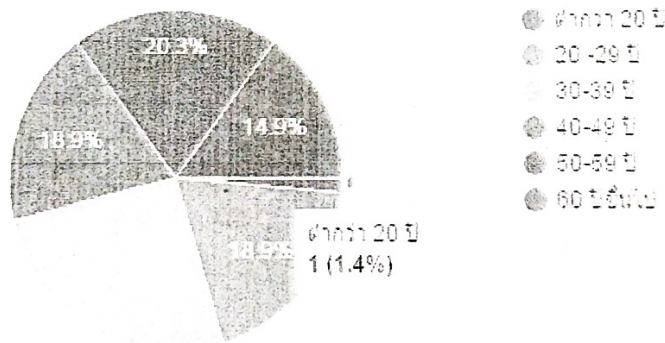
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๔ ราย

๑.เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



ชาย 39 ราย หญิง 35 คน

๒. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

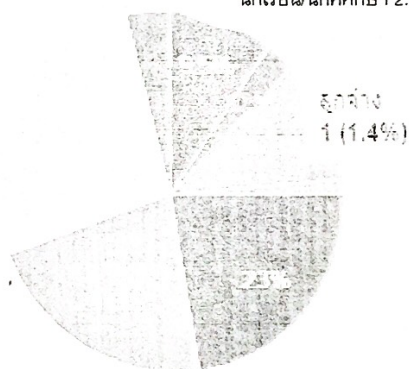


ต่ำกว่า 20 ปี 1 ราย
20-29 ปี 14 ราย
30-39 ปี 15 ราย
40-49 ปี 14 ราย
50-59 ปี 15 ราย
60 ปีขึ้นไป 11 ราย

๓.อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานบริษัท 4.1 %

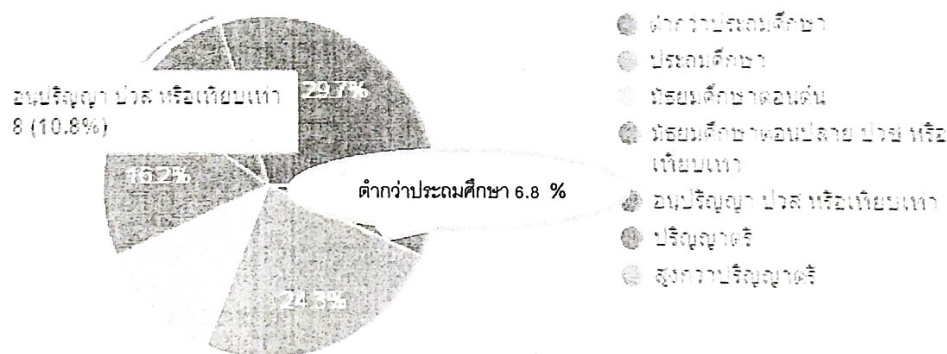
นักเรียน/นักศึกษา 2.7 %



- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้างทั่วไป
- พนักงานบริษัท
- ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ผู้นำชุมชน
- นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างงาน
- ลูกจ้าง

เกษตรกร	๑๗ ราย
ค้าขาย	๑๖ ราย
รับจ้างทั่วไป	๒๐ ราย
พนักงานบริษัท	๓ ราย
ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ผู้นำชุมชน	๗ ราย
นักเรียน/นักศึกษา	๒ ราย
ว่างงาน	๘ ราย
ลูกจ้าง	๑ ราย

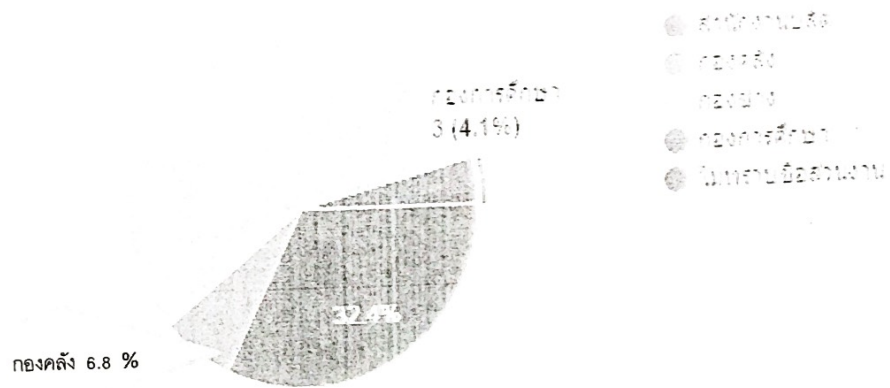
๔.ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



- ต่ำกว่าประถมศึกษา
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช หรือเทียบเท่า
- อนุปริญญา ปวส หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ต่ำกว่าประถมศึกษา	๕ ราย
ประถมศึกษา	๑๘ ราย
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙ ราย
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช หรือเทียบเท่า	๑๒ ราย
อนุปริญญา ปวส หรือเทียบเท่า	๘ ราย
ปริญญาตรี	๒๒ ราย
สูงกว่าปริญญาตรี	๐ ราย

๕. ส่วนงานที่เข้ารับบริการ



สำนักงานปลัด	๒๔ ราย
กองคลัง	๕ ราย
กองช่าง	๔๒ ราย
กองการศึกษา	๓ ราย
ไม่ทราบชื่อส่วนงาน	๐ ราย

๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมารับบริการ



พอใจมาก	๓๕ ราย
พอใจ	๓๓ ราย
พอใจน้อย	๖ ราย
ไม่พอใจ	๐ ราย
ไม่พอใจมาก	๐ ราย

๒. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม



- พอใจมาก
- พอใจ
- พอใจน้อย
- ไม่พอใจ
- ไม่พอใจมาก

พอใจมาก ๓๙ ราย

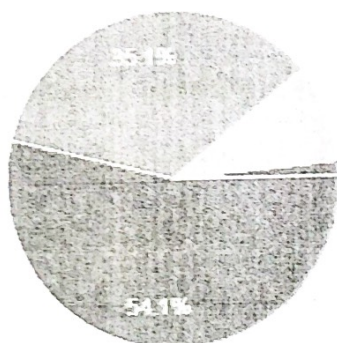
พอใจ ๓๑ ราย

พอใจน้อย ๔ ราย

ไม่พอใจ ๐ ราย

ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวมคำตอบ



- พอใจมาก
- พอใจ
- พอใจน้อย
- ไม่พอใจ
- ไม่พอใจมาก

พอใจมาก ๔๐ ราย

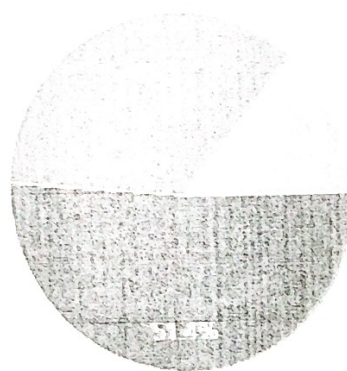
พอใจ ๒๖ ราย

พอใจน้อย ๗ ราย

ไม่พอใจ ๑ ราย

ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๕. ป้ายประชาสัมพันธ์ความบกพร่องบริการมีความชัดเจนคำตอบ ๗๔ ข้อ

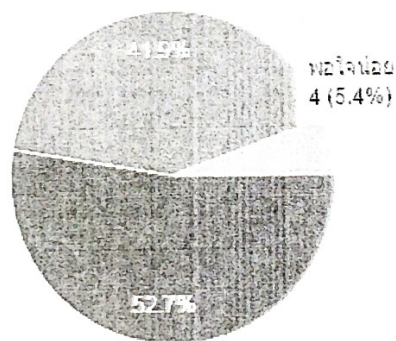


- พอใจมาก
- พอใจ
- พอใจน้อย
- ไม่พอใจ
- ไม่พอใจมาก

พอใจมาก ๓๘ ราย
 พอใจ ๒๖ ราย
 พอใจน้อย ๑๐ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๒.๒ ความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

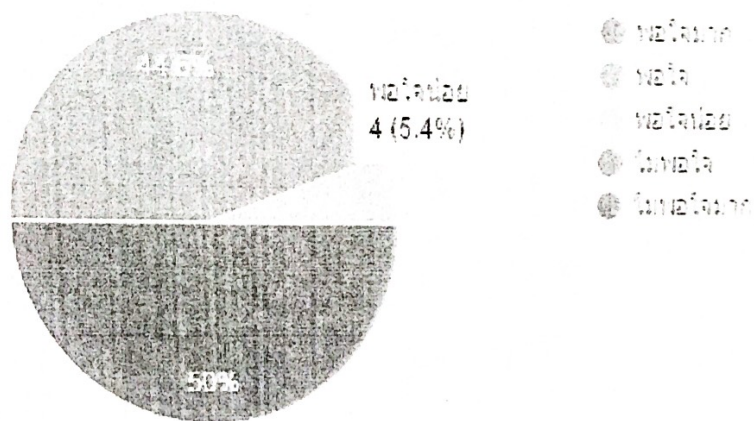
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน



- พอใจมาก
- พอใจ
- พอใจน้อย
- ไม่พอใจ
- ไม่พอใจมาก

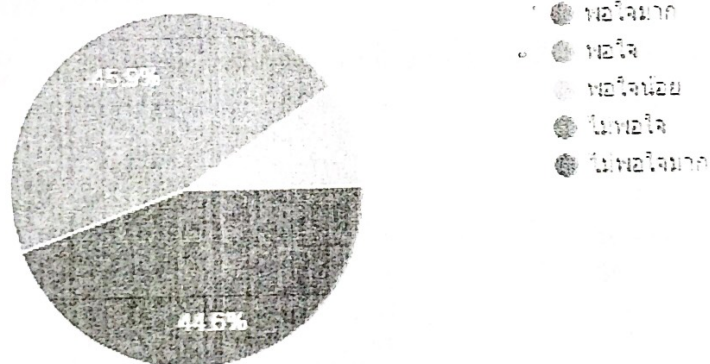
พอใจมาก ๓๙ ราย
 พอใจ ๓๑ ราย
 พอใจน้อย ๔ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ



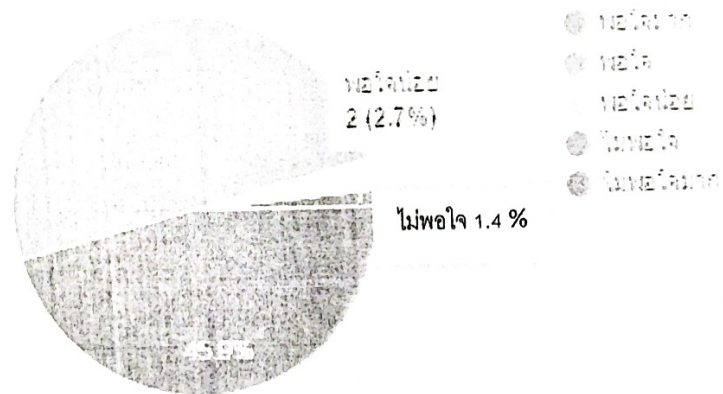
พอใจมาก ๓๗ ราย
 พอใจ ๓๓ ราย
 พอใจน้อย ๔ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน



พอใจมาก ๓๓ ราย
 พอใจ ๓๔ ราย
 พอใจน้อย ๗ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

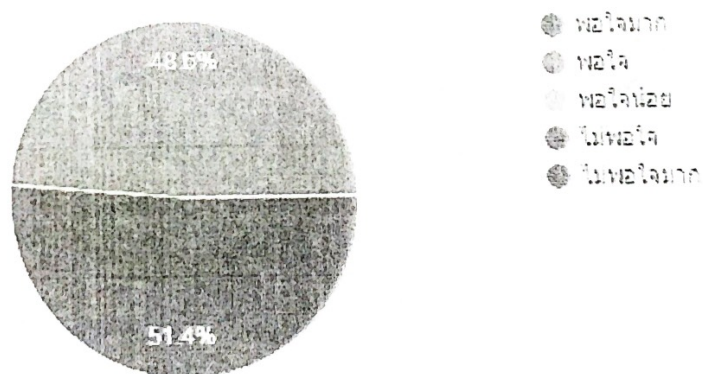
๔. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ



พอใจมาก	๓๔ ราย
พอใจ	๓๗ ราย
พอใจน้อย	๒ ราย
ไม่พอใจ	๑ ราย
ไม่พอใจมาก	๐ ราย

๒.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นเต็มใจบริการ



พอใจมาก	๓๘ ราย
พอใจ	๓๖ ราย
พอใจน้อย	๐ ราย
ไม่พอใจ	๐ ราย
ไม่พอใจมาก	๐ ราย

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่



พอใจมาก ๓๙ ราย

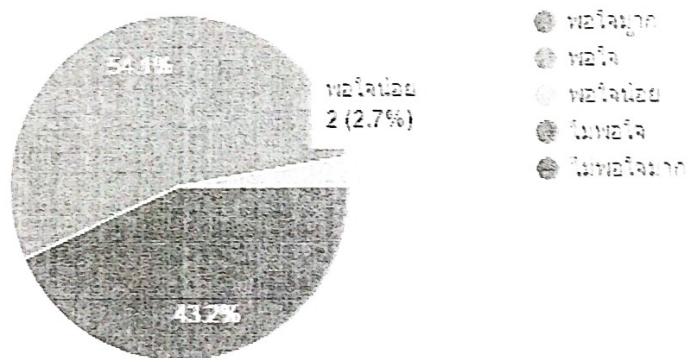
พอใจ ๒๙ ราย

พอใจน้อย ๖ ราย

ไม่พอใจ ๐ ราย

ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๓. ความเอาใจใส่ ใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่



พอใจมาก ๓๒ ราย

พอใจ ๔๐ ราย

พอใจน้อย ๒ ราย

ไม่พอใจ ๐ ราย

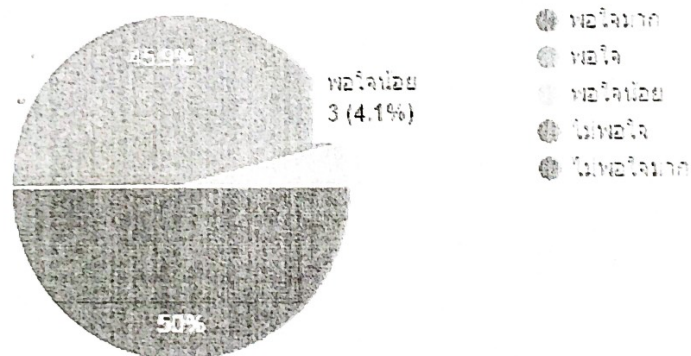
ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ/การตอบข้อซักถามต่างๆ



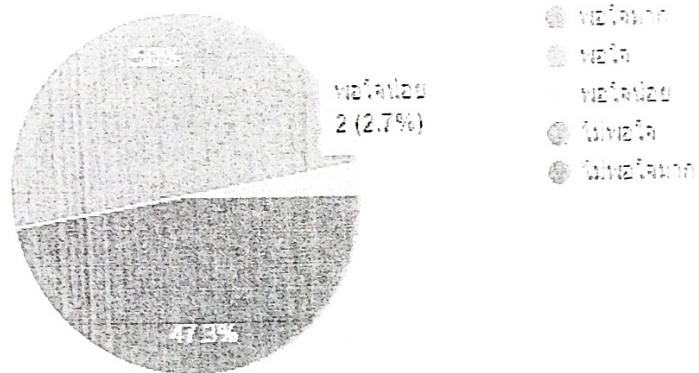
พอใจมาก ๓๒ ราย
 พอใจ ๓๘ ราย
 พอใจน้อย ๔ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ



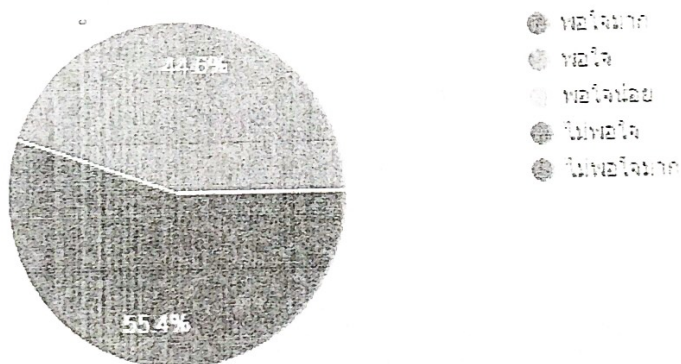
พอใจมาก ๓๗ ราย
 พอใจ ๓๔ ราย
 พอใจน้อย ๓ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๒. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่



พอใจมาก ๓๕ ราย
 พอใจ ๓๗ ราย
 พอใจน้อย ๒ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

๓. ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลในภาพรวม



พอใจมาก ๔๑ ราย
 พอใจ ๕๓ ราย
 พอใจน้อย ๐ ราย
 ไม่พอใจ ๐ ราย
 ไม่พอใจมาก ๐ ราย

ไม่มีการแสดงความคิดเห็น