

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2560 (ต.ค. 2559 - ก.ย. 2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 100 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน
  2. งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 88 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 72 คน
  3. งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 คน
  4. งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 462 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 214 คน
- ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 419 คน 324 ครั้วเรือน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

- 4.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา แยกตามงานที่ให้บริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวม

#### 4.1 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา

ตำบลน้ำเลา มีปรากฏมาเมื่อไรนั้นไม่มีใครทราบได้ แต่มีผู้เฒ่าผู้แก่เล่าสืบ ต่อๆกันมาหลายชั่วอายุคน พอที่จะสันนิษฐานได้ว่า เกิดจากการรวมกลุ่มกันตั้งแต่สมัยเจ้าพลันเมืองแพร์ ราชกาลที่ 5 ทำให้ผู้คนต่างๆ ที่รวมกันอยู่ตามชานเมืองแพร์ต่างหวาดกลัว และหลบหนีกันไป คนละทิศละทาง แต่ยังมีชนกลุ่มหนึ่งยังเกาะกลุ่มกันอย่างเหนียวแน่นพากันมาตั้งถิ่นฐานใหม่ ซึ่งห่างจากตัวเมืองแพร์เดิมไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือราว 27 กิโลเมตร บนแม่น้ำแม่กำปองเป็นแม่น้ำสายหลักและอีกกลุ่มหนึ่งตั้งอยู่บนฝั่งน้ำแม่คำมี เป็นแม่น้ำที่ไหลคดเคี้ยวไปมา จึงตั้งชื่อหมู่บ้านตามลำน้ำนั้นว่า “บ้านน้ำโค้ง” ส่วนบ้านน้ำเลานั้นเห็นว่าเมื่อหมู่บ้านที่เขาตั้งขึ้นใหม่เป็นบ้านน้ำโค้ง จึงตั้งชื่อหมู่บ้านของตนเองว่า “บ้านน้ำเลา” (น้ำตรง) มาจนถึงปัจจุบันนี้

#### ข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ห่างจากจังหวัดแพร่ไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 27 กิโลเมตร มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบประมาณ 65.11 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 43,193 ไร่ สำนักงานตั้งอยู่ที่ 101 หมู่ที่ 5 ตำบลน้ำเลา อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน

#### ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1	บ้านบุญแจ่ม	ผู้นำหมู่บ้าน	นายจิรพัฒน์ แจ่มรัตนโสภิต	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	บ้านน้ำเลาเหนือ	ผู้นำหมู่บ้าน	นายสมาน ถิ่นแฝง	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านห้วยขี้ม	ผู้นำหมู่บ้าน	นางจำปา สุธรรมปັນ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	บ้านไผ่ฮ้อย	ผู้นำหมู่บ้าน	นายพงษ์ศิลป์ อินทเจริญสถานต์	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านห้วยทรายขาว	ผู้นำหมู่บ้าน	นายประยูร ท้าวใจแปง	ตำแหน่ง	กำนันตำบลน้ำเลา
หมู่ที่ 6	บ้านน้ำเลาใต้	ผู้นำหมู่บ้าน	นายสีพจน์ สารวะ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านหางนา	ผู้นำหมู่บ้าน	นายสมโพธิ นาทรม	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านสันติสุข	ผู้นำหมู่บ้าน	นายเอกศักดิ์ คำหล่อใจ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	บ้านน้ำเลาสันกลาง	ผู้นำหมู่บ้าน	นายจรรย์ ทิปัญญา	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	บ้านทรัพย์ไพรวัลย์	ผู้นำหมู่บ้าน	นายทองคาร อินตะวัง	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน

### อาณาเขต ติดต่อดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ อยู่ห่างจากอำเภอเมืองแพร่ ไปทางทิศเหนือ ประมาณ 27 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1134 ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 600 กิโลเมตร หมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 10 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เขตตำบลร่องเข้ม และตำบลทุ่งศรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เขตตำบลบ้านเวียง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เขตตำบลไผ่โทน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	เขตอำเภอเมืองแพร่

จำนวนครัวเรือน และประชากรในตำบลน้ำเลา แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลังคา)	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	ทั้งสิ้น
1	บ้านบุญแจ่ม	228	302	356	658
2	บ้านน้ำเลาเหนือ	166	230	278	508
3	บ้านห้วยขี้ม	223	298	325	623
4	บ้านไผ่ย่อย	242	372	397	769
5	บ้านห้วยทรายขาว	175	238	264	502
6	บ้านน้ำเลาใต้	168	289	284	573
7	บ้านหางนา	141	219	231	450
8	บ้านสันติสุข	142	220	219	439
9	บ้านน้ำเลาสันกลาง	128	206	221	427
10	บ้านทรัพย์ไพรวัลย์	145	189	202	391
รวม 10 หมู่บ้าน		1,758	2,563	2,777	5,340

### วิสัยทัศน์

“ตำบลน้ำเลาเป็นตำบลเกษตรคุณภาพสูง ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งสู่ความอยู่เย็นเป็นสุขอย่างยั่งยืน”

## ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนและปลูกข้าว พืชล้มลุก และเป็นภูเขาด้านทิศตะวันออก ซึ่งเป็นพื้นที่ทำการเกษตร

### 1. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลน้ำเลามี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว

### 2. ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลน้ำเลา เป็นดินร่วน ดินเหนียว เหมาะสำหรับการเพาะปลูกข้าว

### 3. ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ น้ำแม่คำปอง

### 4. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะพื้นที่ป่าไม้ของตำบลน้ำเลา เป็นเขตป่าสงวนและป่าชุมชน

## สภาพทางสังคม

### 1. การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ จำนวน 2 โรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่ง ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่สำคัญ คือ ตานก๋วนสลาก สืบชะตา บายศรีสู่ขวัญ ลอยกระทง รดน้ำดำหัว ไหว้สาธรงน้ำพระธาตุใจดี

### 2. การสาธารณสุข

พื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ รพ.สต.น้ำเลา และรพ.สต.ไผ่ย้อย

### 3. เศรษฐกิจ

ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ในด้านการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ วัว สุกร ไก่

## ระบบบริการพื้นฐาน

### 1. การคมนาคมขนส่ง

มีการคมนาคมขนส่งเชื่อมต่อทั้ง 10 หมู่บ้านอย่างปลอดภัยและสามารถใช้สัญจรได้อย่างสะดวก

### 2. การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 1,751 ครัวเรือน

### 3. การประปา

มีระบบประปาบาดาล จำนวน 7 หมู่ที่บ้าน ยกเว้น หมู่ที่ 2 บ้านน้ำเลาเหนือ, หมู่ที่ 9 บ้านน้ำเลาสันกลาง, หมู่ที่ 10 บ้านทรัพย์ไพรวัลย์

## ระบบเศรษฐกิจ

### 1. การเกษตร

ประชาชนประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำไร่ข้าวโพด ปลูก ถั่วเหลือง และที่เหลือประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง อาชีพส่วนตัว เป็นต้น

### 2. การปศุสัตว์

ตำบลน้ำเลา มีการปศุสัตว์ ดังนี้

- (1.) ฟาร์มสุกรสมศักดิ์ฟาร์ม บ้านห้วยทรายขาว หมู่ที่ 5
- (2.) ฟาร์มสุกรภูตะวันฟาร์ม บ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1
- (3.) ฟาร์มเลี้ยงไก่ บ้านหางนา หมู่ที่ 7

### 3. แหล่งท่องเที่ยว

ตำบลน้ำเลา มีแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

- (๑.) อ่างเก็บน้ำแม่คำปอง บ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1
- (๒.) ป่าชุมชนบ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1
- (๓.) วัดพระธาตุใจดี บ้านน้ำเลาใต้ หมู่ที่ 6
- (๔.) หมู่บ้านต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ดี มีสุข บ้านหางนา หมู่ที่ 7

## เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

### 1. ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลน้ำเลามีจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

- |                               |                             |                           |
|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านบุญแจ่ม         | หมู่ที่ 6 บ้านน้ำเลาใต้     | หมู่ที่ 2 บ้านน้ำเลาเหนือ |
| หมู่ที่ 7 บ้านหางนา           | หมู่ที่ 3 บ้านห้วยซิม       | หมู่ที่ 8 บ้านสันติสุข    |
| หมู่ที่ 4 บ้านไผ่ย่อย         | หมู่ที่ 9 บ้านน้ำเลาสันกลาง | หมู่ที่ 5 บ้านห้วยทรายขาว |
| หมู่ที่ 10 บ้านทรัพย์ไพรวัลย์ |                             |                           |

### 2. ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำไร่ข้าวโพด ปลูก ถั่วเหลือง

### 3. ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำทางการเกษตรในตำบลน้ำเลา ได้แก่ น้ำแม่คำปอง

### 4. ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

- (1.) มีระบบประปาบาดาล จำนวน 7 หมู่ที่บ้าน ยกเว้น หมู่ที่ 2 บ้านน้ำเลาเหนือ, หมู่ที่ 9 บ้านน้ำเลาสันกลาง, หมู่ที่ 10 บ้านทรัพย์ไพรวัลย์
- (2.) มีบ่อน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค ครบทั้ง 10 หมู่บ้าน

## ศาสนา ขนบธรรมเนียมและประเพณีที่สำคัญ

### 1. การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลน้ำเลาส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ

### 2. ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีและงานประจำปีของตำบลน้ำเลา มีดังนี้

- (1.) ประเพณีตานข้าวใหม่
- (2.) ประเพณีลอยกระทง
- (3.) ประเพณีไหว้สาธรงน้ำพระธาตุใจดี
- (4.) ประเพณีปีใหม่เมืองตำบลน้ำเลา
- (5.) ประเพณีตานสลาก

### 3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลน้ำเลามีภาษาพื้นเมืองเป็นภาษาสื่อสารในตำบล

### 4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ของตำบลน้ำเลา มีดังนี้

- (1.) ปลาข้าวอบ บ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1
- (2.) มะขามคลุก บ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1
- (3.) ตะกร้าพลาสติกสาน บ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1
- (4.) มะม่วงแช่อิ่ม บ้านน้ำเลาเหนือ หมู่ที่ 2
- (5.) ข้าวกล้องเพื่อสุขภาพ บ้านน้ำเลาเหนือ หมู่ที่ 2
- (6.) หมูสวรรค์แดดเดียว บ้านหางนา หมู่ที่ 7
- (7.) แหนมหมู บ้านทรัพย์ไพรวัลย์ หมู่ที่ 10

## ทรัพยากรธรรมชาติ

### 1. น้ำ

ตำบลน้ำเลามีแหล่งน้ำธรรมชาติที่ใช้หล่อเลี้ยงชีวิตประชาชนตำบลน้ำเลา คือ น้ำแม่คำปอง ต้นน้ำอยู่ที่บ้านบุญแจ่ม หมู่ที่ 1 ตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ โดยมีอ่างแม่คำปอง เป็นที่กักเก็บน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคสำหรับประชาชน และสัตว์ ในตำบลน้ำเลา

### 2. ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ของตำบลน้ำเลา เป็นเขตป่าสงวนและป่าชุมชน ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา แยกตามงานที่ให้บริการ

### 4.2.1 งานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะ ตำบลน้ำเลา แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	36	45.0
หญิง	44	55.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 เป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะ ตำบลน้ำเลา

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	18	22.5
สมรส	62	77.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะ ตำบลน้ำเลา แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	1	1.3
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	8	10.0
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	24	30.0
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	40	50.0
อายุ 60 ปีขึ้นไป	7	8.8
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะ ตำบลน้ำเลา แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	62	77.5
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	15	18.8
ปริญญาตรี	3	3.8
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.6** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะ  
ตำบลน้ำเลา แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	42	52.5
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	5.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	10	12.5
ลูกจ้าง	13	16.3
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	11	13.8
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบเกษตรกร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
คัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุม พื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	52 (65.0)	17 (21.3)	9 (11.3)	1 (1.3)	1 (1.3)	89.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ การคัดแยกขยะ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	48 (60.0)	10 (12.5)	17 (21.3)	4 (5.0)	1 (1.3)	85.0
3. ช่วงเวลาในการรณรงค์และคัดแยกขยะมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	63 (78.8)	5 (6.3)	6 (7.5)	6 (7.5)	-	91.2
4. ขั้นตอนในการคัดแยกขยะ เป็นไปตามแนว ปฏิบัติ	61 (76.3)	12 (15.0)	5 (6.3)	1 (1.3)	1 (1.3)	92.8
5. กระบวนการในการคัดแยกขยะมีความ เหมาะสม ถูกสุขลักษณะตามหลักปฏิบัติ	49 (61.3)	5 (6.3)	20 (25.0)	4 (5.0)	2 (2.5)	83.8
<b>รวม</b>	<b>68.3</b>	<b>12.3</b>	<b>14.3</b>	<b>4.0</b>	<b>1.3</b>	<b>88.4</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ  
คิดเป็นร้อยละ 88.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนในการคัดแยกขยะ เป็นไปตามแนว  
ปฏิบัติ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ ช่วงเวลาในการรณรงค์และ  
คัดแยกขยะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และการแจ้งข่าวสาร  
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลาขององค์การบริหารส่วนตำบล  
น้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.4 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอน  
การขอรับบริการการคัดแยกขยะ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 85.0 กระบวนการ  
ในการคัดแยกขยะมีความเหมาะสม ถูกสุขลักษณะตามหลักปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 83.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
ตัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	58 (72.5)	8 (10.0)	5 (6.3)	5 (6.3)	4 (5.0)	87.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	52 (65.0)	7 (8.8)	17 (21.3)	4 (5.0)	-	86.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใ้ บริการ	50 (62.5)	11 (13.8)	15 (18.8)	4 (5.0)	-	86.8
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์การรณรงค์และคัดแยก ขยะ ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บ ในรูปแบบต่าง ๆ	84 (60.0)	14 (17.5)	14 (17.5)	4 (5.0)	-	86.9
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	49 (61.3)	19 (23.8)	7 (8.8)	5 (6.3)	-	88.0
<b>รวม</b>	<b>64.3</b>	<b>14.8</b>	<b>14.5</b>	<b>5.5</b>	<b>1.0</b>	<b>87.3</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการโครงการตัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็น  
ร้อยละ 87.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ  
ทันสมัยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ  
การให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 87.8 และมี  
เอกสารประชาสัมพันธ์การรณรงค์และคัดแยกขยะ ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บ  
ในรูปแบบต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 86.9 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และช่องทางการ  
ให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใ้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
คัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการรณรงค์การคัดแยกขยะอย่างต่อเนื่อง	64 (80.0)	6 (7.5)	5 (6.3)	4 (5.0)	1 (1.3)	92.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	55 (68.8)	47 (21.3)	4 (5.0)	4 (5.0)	-	90.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	63 (78.8)	10 (12.5)	3 (3.8)	4 (5.0)	-	93.0
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	70 (87.5)	7 (8.8)	1 (1.3)	2 (2.5)	-	96.2
5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บและคัดแยกขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	47 (58.8)	9 (11.3)	20 (25.0)	1 (5.0)	-	84.8
<b>รวม</b>	<b>74.8</b>	<b>12.3</b>	<b>8.3</b>	<b>4.5</b>	<b>0.3</b>	<b>91.4</b>

0.3

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็น  
ร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ  
มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย  
ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 93.0 และเจ้าหน้าที่มีการรณรงค์การคัด  
แยกขยะอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 92.0 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ  
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เจ้าหน้าที่จัดเก็บและคัดแยกขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ  
คิดเป็นร้อยละ 84.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
คัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ	50 (62.5)	12 (15.0)	14 (17.5)	4 (5.0)	-	87.0
2. ถังขยะและถุงขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน	52 (65.0)	18 (22.5)	6 (7.5)	4 (5.0)	-	89.4
3. การคัดแยกประเภทของขยะมีความถูกต้องและ ชัดเจน	60 (75.0)	9 (11.3)	7 (8.8)	4 (5.0)	-	91.2
4. จุดรับขยะอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง	47 (58.8)	10 (12.5)	19 (23.8)	4 (5.0)	-	85.0
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโครงการคัดแยกขยะ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำเลา	61 (76.3)	6 (7.5)	6 (7.5)	7 (8.8)	-	90.2
<b>รวม</b>	<b>67.5</b>	<b>13.8</b>	<b>13.0</b>	<b>5.7</b>	<b>-</b>	<b>88.6</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็น  
ร้อยละ 88.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การคัดแยกประเภทของขยะมีความถูกต้องและ  
ชัดเจน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ ในภาพรวมท่านมีความ  
พึงพอใจต่อการให้บริการโครงการคัดแยกขยะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา คิดเป็นร้อยละ  
90.2 และถังขยะและถุงขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ  
89.4 รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะ  
ตำบลน้ำเลา ในภาพรวม

รายการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	68.3	12.3	14.3	4.0	1.3	88.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	64.3	14.8	14.5	5.5	1.0	87.3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74.8	12.3	8.3	4.5	0.3	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67.5	13.8	13.0	5.7	-	88.6
รวม	68.7	13.3	12.5	4.9	0.7	88.9

จากตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบล  
น้ำเลา ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
คิดเป็นร้อยละ 88.4 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.3 ตามลำดับ

#### 4.2.2 งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน)

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	36	50.0
หญิง	36	50.0
รวม	72	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	8	11.1
สมรส	57	79.2
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	7	9.7
รวม	72	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี	1	1.4
ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี	8	11.1
ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี	23	31.9
ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี	34	47.2
อายุ 60 ปีขึ้นไป	6	8.3
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3	4.2
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	42	58.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	22.2
ปริญญาตรี	9	12.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.8
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.16** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	25	34.7
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	9.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	22	30.6
ลูกจ้าง	5	6.9
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	2	2.8
แม่บ้าน พ่อบ้าน	11	15.3
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบเกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 72	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	49 (68.1)	18 (25.0)	3 (4.2)	2 (2.8)	-	91.6
2. เอกสาร / ป้ายกิจกรรมแนะนำขั้นตอน / แบบคำร้องการขออนุญาต มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	41 (56.9)	22 (30.6)	6 (8.3)	3 (4.2)	-	88.0
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	42 (58.3)	19 (26.4)	8 (11.1)	3 (4.2)	-	87.8
4. ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	44 (61.1)	17 (23.6)	6 (8.3)	5 (6.9)	-	87.8
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	47 (65.3)	14 (19.4)	8 (11.1)	3 (4.2)	-	89.2
<b>รวม</b>	<b>61.9</b>	<b>25.0</b>	<b>8.6</b>	<b>4.5</b>	<b>-</b>	<b>88.9</b>

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม(ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.2 และ เอกสาร / ป้ายกิจกรรมแนะนำขั้นตอน / แบบคำร้องการขออนุญาต มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.0 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน และขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
บริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 72	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	44 (61.1)	19 (26.4)	6 (8.3)	3 (4.2)	-	88.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	54 (75.0)	12 (16.7)	6 (8.3)	-	-	93.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	40 (55.6)	20 (27.8)	10 (13.9)	2 (2.8)	-	87.2
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการบริการชุมชน และสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และ มีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	47 (65.3)	14 (19.4)	8 (11.1)	3 (4.2)	-	89.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	40 (55.6)	20 (27.8)	10 (13.9)	2 (2.8)	-	87.2
<b>รวม</b>	<b>62.5</b>	<b>23.6</b>	<b>11.1</b>	<b>2.8</b>	<b>-</b>	<b>89.2</b>

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 89.2 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.8 ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
บริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 72	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	45 (62.5)	17 (23.6)	8 (11.1)	2 (2.8)	-	89.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	47 (65.3)	14 (19.4)	9 (12.5)	2 (2.8)	-	89.4
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	40 (55.6)	22 (30.6)	9 (12.5)	1 (1.4)	-	88.0
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	46 (63.9)	15 (20.8)	7 (9.7)	4 (5.6)	-	88.6
5. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ	41 (56.9)	19 (26.4)	10 (13.9)	2 (2.8)	-	87.4
<b>รวม</b>	<b>60.8</b>	<b>24.2</b>	<b>11.9</b>	<b>3.1</b>	<b>-</b>	<b>88.5</b>

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.4 รองลงมาคือ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 89.2 และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 88.0 เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ  
บริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 72	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เอกสาร/คู่มือการขออนุญาต ชัดเจนเข้าใจง่าย	37 (51.4)	23 (31.9)	11 (15.3)	1 (1.4)	-	86.6
2. มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน	39 (54.2)	15 (20.8)	13 (18.1)	4 (6.9)	-	84.4
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	38 (52.8)	15 (20.8)	15 (20.8)	4 (5.6)	-	84.2
4. การออกสำรวจพื้นที่ประกอบการขออนุญาต มีความรวดเร็ว	42 (58.3)	19 (26.4)	10 (13.9)	1 (1.4)	-	88.4
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนิน โครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาต ก่อสร้าง รื้อถอน ขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำเลา	41 (56.9)	18 (25.0)	11 (15.3)	2 (2.8)	-	87.2
<b>รวม</b>	<b>54.7</b>	<b>25.0</b>	<b>16.7</b>	<b>3.6</b>	<b>-</b>	<b>86.2</b>

จากตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การออกสำรวจพื้นที่ประกอบการขออนุญาต มีความรวดเร็ว มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา คิดเป็นร้อยละ 87.2 และเอกสาร/คู่มือการขออนุญาต ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 86.6 มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 84.4 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 84.2

ตารางที่ 4.21 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ในภาพรวม

รายการ N = 72	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	61.9	25.0	8.6	4.5	-	88.9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	62.5	23.6	11.1	2.8	-	89.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60.8	24.2	11.9	3.1	-	88.5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54.7	25.0	16.7	3.6	-	86.2
รวม	60.0	24.5	12.1	3.5	-	88.2

จากตารางที่ 4.21 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

#### 4.2.3 งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา)

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.22** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	62	46.6
หญิง	71	53.4
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือเพศชาย มีจำนวนเท่ากับ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	30	22.6
สมรส	94	70.7
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	9	6.8
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.24** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.0
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	12	9.0
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	10	7.5
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	34	25.6
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	35	26.3
อายุ 60 ปีขึ้นไป	38	28.6
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	98	73.7
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	24	18.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	9	6.8
ปริญญาตรี	2	1.5
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.26** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของ  
คนพิการตำบลน้ำเลา) แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	65	48.9
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	3.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	17.3
ลูกจ้าง	14	10.5
แม่บ้าน พ่อบ้าน	22	16.5
นักเรียน นักศึกษา	5	3.8
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 133	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	99 (74.4)	27 (20.3)	6 (4.5)	1 (0.8)	-	93.6
2. เอกสาร / ป้ายกิจกรรมแนะนำขั้นตอน / แบบคำร้องการขออนุญาต มีข้อความที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	87 (65.4)	25 (18.8)	18 (13.5)	3 (2.3)	-	89.4
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	83 (62.4)	15 (11.3)	31 (23.3)	4 (3.0)	-	86.6
4. ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	107 (80.5)	20 (15.0)	6 (4.5)	-	-	95.2
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	90 (67.7)	34 (25.6)	8 (6.0)	1 (0.8)	-	92.0
<b>รวม</b>	<b>70.1</b>	<b>18.2</b>	<b>10.4</b>	<b>1.4</b>	<b>-</b>	<b>91.4</b>

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.6 และอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.0 เอกสาร / ป้ายกิจกรรมแนะนำขั้นตอน / แบบคำร้องการขออนุญาต มีข้อความที่ชัดเจน

เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 86.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.28** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 133	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	72 (54.1)	38 (28.6)	19 (14.3)	3 (2.3)	1 (0.8)	86.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	86 (64.7)	28 (21.1)	13 (9.8)	3 (2.3)	3 (2.3)	88.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	84 (63.2)	23 (17.3)	20 (15.0)	5 (3.8)	1 (0.8)	87.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	85 (63.9)	36 (27.1)	9 (6.8)	3 (2.3)	-	90.6
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	83 (62.4)	25 (18.8)	19 (14.3)	4 (3.0)	2 (1.5)	87.6
<b>รวม</b>	<b>61.7</b>	<b>22.6</b>	<b>12.0</b>	<b>2.7</b>	<b>1.1</b>	<b>88.2</b>

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 88.8 ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 86.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 133	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	81 (60.9)	31 (23.3)	13 (9.8)	4 (3.0)	4 (3.0)	87.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	91 (68.4)	23 (17.3)	14 (10.5)	4 (3.0)	1 (0.8)	90.0
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	85 (63.9)	26 (19.5)	17 (12.8)	5 (3.8)	-	88.8
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	83 (62.4)	31 (23.3)	11 (8.3)	8 (6.0)	-	88.4
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	101 (75.9)	20 (15.0)	9 (6.8)	3 (2.3)	-	93.2
<b>รวม</b>	<b>66.3</b>	<b>19.7</b>	<b>9.6</b>	<b>3.6</b>	<b>0.8</b>	<b>89.5</b>

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 88.8 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.4 พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.30** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 133	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	85 (63.9)	22 (16.5)	23 (17.3)	3 (2.3)	-	88.4
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	79 (59.4)	30 (22.6)	21 (15.8)	3 (2.3)	-	89.8
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ	82 (61.7)	22 (16.5)	25 (18.8)	4 (3.0)	-	87.4
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการ มีความสะดวกต่อการเดินทาง	108 (81.2)	16 (12.0)	7 (5.3)	2 (1.5)	-	94.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา	115 (86.5)	13 (9.8)	5 (3.8)	-	-	96.6
<b>รวม</b>	<b>70.5</b>	<b>15.5</b>	<b>12.2</b>	<b>1.8</b>	<b>-</b>	<b>91.4</b>

จากตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ สถานที่ที่ดำเนินโครงการ มีความสะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 94.6 อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.4 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.31** แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคน  
พิการตำบลน้ำเลา) ในภาพรวม

รายการ N = 133	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	70.1	18.2	10.4	1.4	-	91.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	61.7	22.6	12.0	2.7	1.1	88.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66.3	19.7	9.6	3.6	0.8	89.5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.5	15.5	12.2	1.8	-	91.4
<b>รวม</b>	<b>67.2</b>	<b>19.0</b>	<b>11.1</b>	<b>2.4</b>	<b>0.5</b>	<b>90.1</b>

จากตารางที่ 4.31 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา)  
ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน  
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากันเป็น  
อันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.5  
ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

#### 4.2.4 งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน)

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	104	48.6
หญิง	110	51.4
รวม	214	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	43	20.1
สมรส	157	73.4
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	14	6.5
รวม	214	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และ หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.34** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี	21	9.8
ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี	13	6.1
ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี	68	31.8
ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี	48	22.4
อายุ 60 ปีขึ้นไป	64	29.9
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และอายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.35** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	109	50.9
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	58	27.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	27	12.6
ปริญญาตรี	15	7.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.3
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.36** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	106	49.5
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	3.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	22.4
ลูกจ้าง	25	11.7
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	2	0.9
แม่บ้าน พ่อบ้าน	25	11.7
นักเรียน นักศึกษา	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และลูกจ้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 214	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	158 (73.8)	34 (15.9)	15 (7.0)	5 (2.3)	2 (0.9)	91.8
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	166 (77.6)	17 (7.9)	19 (8.9)	11 (5.1)	1 (0.5)	91.4
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	155 (72.4)	21 (9.8)	25 (11.7)	13 (6.1)	-	89.8
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	145 (67.8)	13 (6.1)	41 (19.2)	13 (6.1)	2 (0.9)	86.8
5. วิธีการชำระภาษี	158 (73.8)	30 (14.0)	13 (6.1)	11 (5.1)	2 (0.9)	91.0
<b>รวม</b>	<b>73.1</b>	<b>10.7</b>	<b>10.6</b>	<b>4.9</b>	<b>0.6</b>	<b>90.2</b>

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และวิธีการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.0 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 89.8 ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 86.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.38** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 214	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	149 (69.6)	27 (12.6)	22 (10.3)	12 (5.6)	4 (1.9)	88.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	177 (82.7)	19 (8.9)	3 (1.4)	14 (6.5)	1 (0.5)	93.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	136 (63.6)	42 (19.6)	28 (13.1)	8 (3.7)	-	88.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บภาษีป้าย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	149 (69.6)	33 (15.4)	18 (8.4)	14 (6.5)	-	89.6
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	133 (62.1)	15 (7.0)	52 (24.3)	12 (5.6)	2 (0.9)	94.8
<b>รวม</b>	<b>69.5</b>	<b>12.7</b>	<b>11.5</b>	<b>5.6</b>	<b>0.7</b>	<b>89.0</b>

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.4 และมีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บภาษีป้าย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 89.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 214	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	132 (61.7)	28 (13.1)	39 (18.2)	11 (5.1)	4 (1.9)	85.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	162 (75.7)	19 (8.9)	18 (8.4)	14 (6.5)	1 (0.5)	90.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	180 (84.1)	19 (8.9)	6 (2.8)	9 (4.2)	-	94.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	180 (84.1)	19 (8.9)	6 (2.8)	9 (4.2)	-	91.4
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	150 (70.1)	44 (20.6)	12 (5.6)	8 (3.7)	-	91.0
<b>รวม</b>	<b>75.1</b>	<b>12.1</b>	<b>7.6</b>	<b>4.7</b>	<b>0.5</b>	<b>90.7</b>

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 85.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.40** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 214	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี	144 (67.3)	33 (15.4)	23 (10.7)	14 (6.5)	-	88.6
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	142 (66.4)	39 (18.2)	22 (10.3)	11 (5.1)	-	89.2
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	155 (72.4)	24 (11.2)	20 (9.3)	15 (7.0)	-	89.8
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	159 (74.3)	16 (7.5)	22 (10.3)	14 (6.5)	3 (1.4)	89.4
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา	164 (76.6)	21 (9.8)	12 (5.6)	17 (7.9)	-	91.0
<b>รวม</b>	<b>71.4</b>	<b>12.4</b>	<b>9.2</b>	<b>6.6</b>	<b>0.3</b>	<b>89.6</b>

จากตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมา คือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.2 ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ในภาพรวม

รายการ N = 214	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	73.1	10.7	10.6	4.9	0.6	90.2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	69.5	12.7	11.5	5.6	0.7	89.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75.1	12.1	7.6	4.7	0.5	90.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71.4	12.4	9.2	6.6	0.3	89.6
รวม	72.3	12.0	9.7	5.5	0.5	89.8

จากตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจของด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.6 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย โครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา โครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) และด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

**ตารางที่ 4.42** แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา (N=80)	68.7	13.3	12.5	4.9	0.7	88.9
2. งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) (N=72)	60.0	24.5	12.1	3.5	-	88.2
3. งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) (N=133)	67.2	19.0	11.1	2.4	0.5	90.1
4. งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) (N=214)	72.3	12.0	9.7	5.5	0.5	89.8
<b>รวม</b>	<b>67.1</b>	<b>17.2</b>	<b>11.4</b>	<b>4.1</b>	<b>0.4</b>	<b>89.3</b>

จากตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.3 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.1 รองลงมาคือ งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) คิดเป็นร้อยละ 89.8 และงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา คิดเป็นร้อยละ 88.9 งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ