

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล 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 และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 9 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 3,690 คน โดยแยกเป็นเพศชาย จำนวน 1,912 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 1,778 คน จำนวนครัวเรือน 914 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 353 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 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นายจรงค์ แก้วลี (ผู้ใหญ่บ้าน)	57	062-9068642	39 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
2	นางแดง รวมทรัพย์ (อสม.)	63	098-1236932	70 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
3	นางบุหงา เย็นใจ (อสม.)	46	081-4393440	6 ม.3 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
4	นางหนูไว้ แสงพุด (อสม.)	48	087-4589784	96 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
5	นายเกษม อินนา	72	-	35/1 ม.4 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
6	นางสมศรี บุญหลาย	53	-	9 ม.4 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
7	นายโฆษิต ดาเหลา	57	085-4659962	50 ม.4 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
8	เด็กหญิงวิระนันท์ หาญ ชัย	12	-	15 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
9	นายประหยัด บุตรโทร	68	-	132 ม.9 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
10	นางวิชิน แสนนาใต้	59	080-1467495	26 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
11	นายบัณฑิต สมน้อย	54	081-7929380	3 ม.2 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
12	นายบัวผัน ปาชา	53	085-2147739	11 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
13	นางอมรรัตน์ ประจันทร์	54	093-5439973	7 ม.1 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นางนารม สมน้อย	47	065-0511408	110 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	12 สิงหาคม 2565
15	นายทงค์ โสภา	55	-	101 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
16	นายพล หาญชัย	57	084-1065459	20/1 ม.6 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
17	นายเหวียน สมน้อย	63	-	35 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
18	นางอนน จันทร์แรม	47	064-4071907	9 ม.6 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
19	นางสาวอาทิตยา จันทร์ แรม	28	093-3531512	9 ม.6 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
20	นางกรรณิกา เยสูงเนิน (ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน)	53	082-8391292	42 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
21	นางหนูคิด นพเคราะห์	59	085-1294332	86 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
22	นายรอด ยูตะวัน	73	-	23/1 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
23	นางจันทิ จักสาร	53	096-7565315	55 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
24	นางทอง เสียงเพราะ	59	-	52 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
25	นายสุพี ศรีกล้วย	55	-	3 ม.4 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
26	นางแสง โชคบัติ	56	086-0678316	66 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นายบุญ ท่อแก้ว	61	064-1529645	53 ม.4 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
28	นายอุไรศักดิ์ แก้วลี	52	097-0458138	78 ม.3 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
29	นางบุญกอง แก้วลี	50	-	13 ม.4 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
30	นางสุนี สุดหา	62	092-8896709	16 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
31	นายสิทธิศักดิ์ สุดหา	67	092-8896709	63 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
32	นางสาวนันท์นภัส ลา พันธ์	28	093-3605851	10 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
33	นางสาววารีทิพย์ วงศ์ขี้	52	087-6854713	108 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
34	นายอัศวิน โชสูงเนิน	43	087-2486117	96 ม.6 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
35	นายถวิล สายตรง	65	-	7 ม.2 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
36	นายอำพร พิเคราะห์	64	-	18 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
37	นายอำนาจ แสนนาใต้	61	080-1467495	59 ม.2 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
38	นายเลิศ พิเคราะห์	69	086-2241037	67 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
39	นางน้อย พะวัง	50	-	17 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
40	นายพัฒนา ชัยภูมิ	42	063-9793199	9 ม.8 ต.หนองเต่า อ.ตระการ พืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
41	นางบล บัวผาดิ	57	098-7252108	75 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
42	นางพวงผกา สมน้อย	57	-	20 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
43	นางสำเนียง แจ่มใส	53	-	50 ม.1 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
44	เด็กชายศรัณย์ภัทร ใจ กล้า	15	095-6239479	166 ม.1 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
45	นายหนูจร สุดदै	70	087-8791393	55 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
46	นายบัวกัน ปาลา	62	095-2820646	46 ม.1 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
47	นายโกศล ลัดดา	53	080-7921840	138 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
48	นายอำนาจ ศรีโยธา	57	-	76 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
49	นายสุพิณ สุดदै	65	091-8216356	42 ม.8 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
50	นางบุบผา นพเคราะห์	47	091-8382428	128 ม.6 ต.หนองเต่า อ. ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.4 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 46.1 และเพศทางเลือก(LGBTQI) ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 26.8 รองลงมา อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 25.1 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.0 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 12.6 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 10.4 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 73.9 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 7.4 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 7.3 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 3.5 อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 2.9 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 2.6 และเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 71.3 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 9.2 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 7.7 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 5.6 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 3.8 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 65.7 รองลงมา เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 11.3 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 10.4 เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 8.2 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 2.6 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง

ปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 61.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 72.0 และเคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 28.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (3)





ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
<b>เพศ</b>	
ชาย	46.1
หญิง	53.4
เพศทางเลือก(LGBTQI)	0.5
รวม	100 (353)
<b>อายุ</b>	
ต่ำกว่า 20 ปี	4.1
20-29 ปี	10.4
30-39 ปี	12.6
40-49 ปี	25.1
50-59 ปี	26.8
60 ปีขึ้นไป	21.0
รวม	100 (353)
<b>ศาสนา</b>	
พุทธ	100.0
คริสต์	0.0
ศาสนาอื่นๆ	0.0
ไม่ได้นับถือศาสนา	0.0
รวม	100 (353)
<b>อาชีพ</b>	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	7.3
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	73.9
รับจ้างทั่วไป	7.4
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.5
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.9
นักศึกษา	2.6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	2.4
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (353)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	71.3
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	9.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	7.7
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	5.6
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	3.8
ปริญญาตรี	2.4
ปริญญาโทขึ้นไป	0.0
รวม	100 (353)
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	
ไม่มีรายได้	8.2
ต่ำกว่า 5,000 บาท	65.7
5,001-10,000 บาท	11.3
10,001-15,000 บาท	10.4
15,001-20,000 บาท	2.6
20,001 บาทขึ้นไป	1.8
รวม	100 (353)
<b>การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565</b>	
ไม่เคยเข้าร่วม	39.0
เคยเข้าร่วม	61.0
รวม	100 (353)
<b>การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>	
ไม่เคยทำ	72.0
เคยทำ	28.0
รวม	100 (353)

## 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

#### 4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล 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 สถานที่ที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	23.2	71.7	3.1	1.9	0.1	100 (353)
	94.9					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	23.0	72.2	2.9	1.8	0.1	100 (353)
	95.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	23.7	71.6	2.9	1.7	0.1	100 (353)
	95.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	23.3	71.7	3.5	1.4	0.1	100 (353)
	95.0					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	23.3	71.8	3.1	1.7	0.1	100 (353)
	95.1					

Std. Deviation (SD) = 0.2614 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.3 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.0 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (4)



#### 4.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.4** ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	25.4	69.8	2.2	2.1	0.5	100 (353)
	95.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	25.3	70.1	1.9	2.2	0.5	100 (353)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	25.6	70.1	1.8	2.0	0.5	100 (353)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	25.7	69.6	2.1	2.1	0.5	100 (353)
	95.3					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	25.5	69.9	2.0	2.1	0.5	100 (353)
	95.4					

Std. Deviation (SD) = 0.2580 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความสำคัญ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.7 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (5)



### 4.2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.5 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะอาดทันทสมัย	26.1	69.2	2.4	2.0	0.3	100 (353)
	95.3					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	26.3	69.3	2.0	2.1	0.3	100 (353)
	95.6					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	26.5	69.2	2.1	1.9	0.3	100 (353)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	26.7	68.7	2.3	2.0	0.3	100 (353)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	26.4	69.1	2.2	2.0	0.3	100 (353)
	95.5					

Std. Deviation (SD) = 0.2473 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 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 95.7 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (6)



#### 4.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.9 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	24.9	70.7	1.7	1.8	0.9	100 (353)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	24.7	71.2	1.5	1.7	0.9	100 (353)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	24.8	71.3	1.5	1.5	0.9	100 (353)
	96.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	24.4	71.6	1.7	1.4	0.9	100 (353)
	96.0					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน รายได้หรือภาษี	24.7	71.2	1.6	1.6	0.9	100 (353)
	95.9					

Std. Deviation (SD) = 0.2361 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.9 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (9)





ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (21)

