



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหอค้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เทศบาลตำบลหอค้า
อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหอค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบล
หอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขต
รับผิดชอบ จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึง
พอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4
ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ

เทศบาลตำบลหอค้า

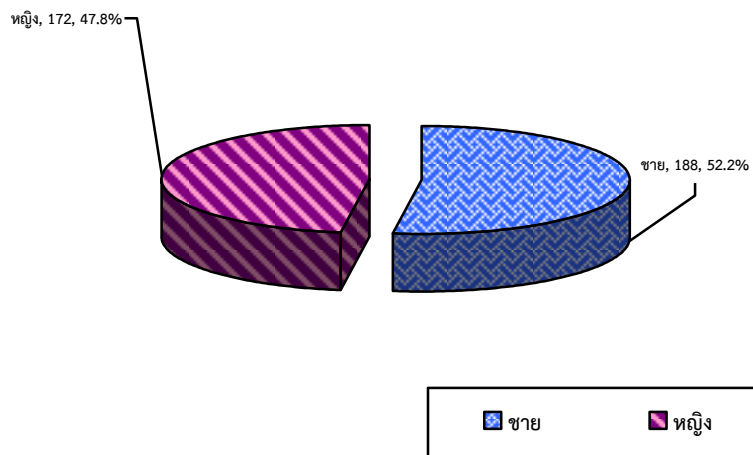
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศชาย | 188 | 52.22 |
| เพศหญิง | 172 | 47.78 |
| รวม | 360 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลหอค้า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมา คือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.78



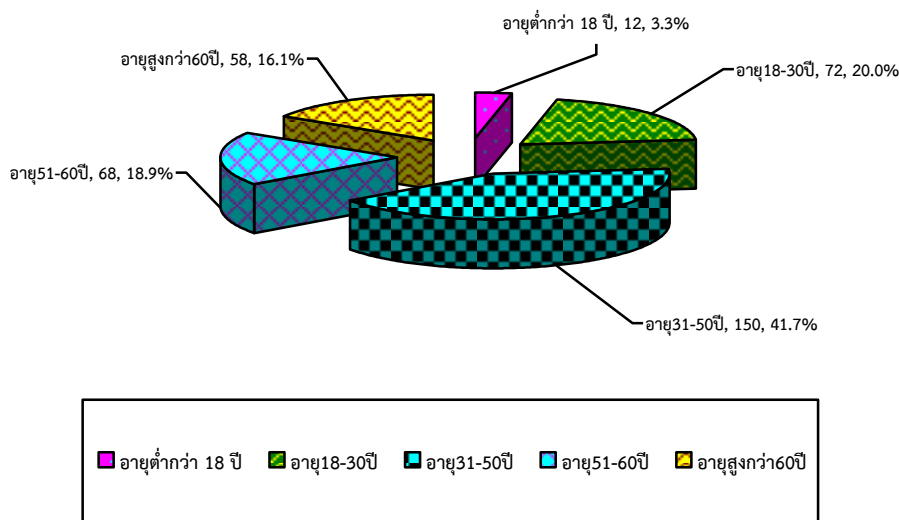
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 18 ปี | 12 | 3.33 |
| อายุ 18 – 30 ปี | 72 | 20.00 |
| อายุ 31 - 50 ปี | 150 | 41.67 |
| อายุ 51 – 60 ปี | 68 | 18.89 |
| อายุสูงกว่า 60 ปี | 58 | 16.11 |
| รวม | 360 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลหอค้า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ อายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และต่ำสุด คือ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.33



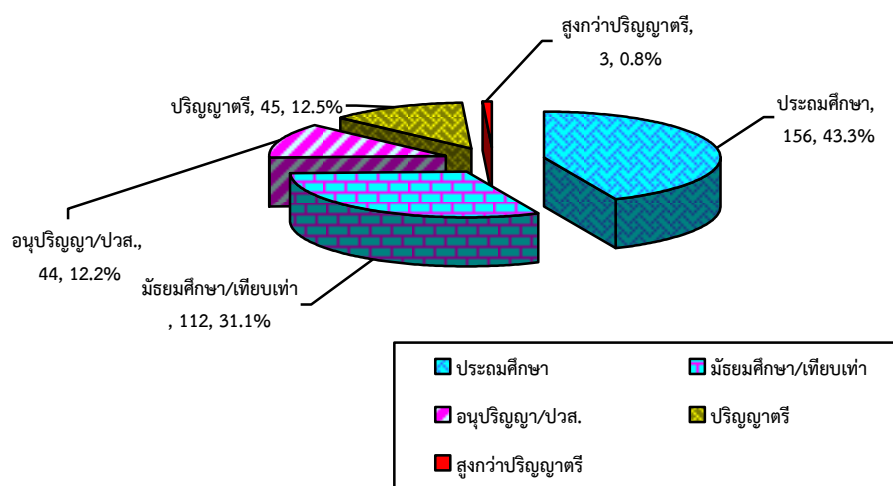
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา | 156 | 43.33 |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 112 | 31.11 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 44 | 12.22 |
| ปริญญาตรี | 45 | 12.50 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3 | 0.83 |
| รวม | 360 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลหอค้า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา คือ การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.11 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.83



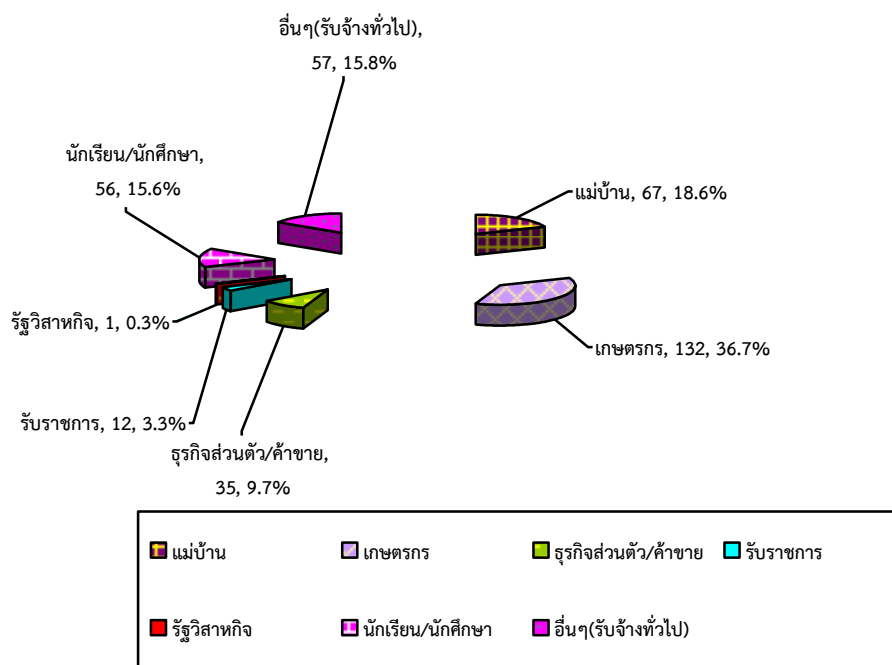
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|---------------|
| แม่บ้าน | 67 | 18.61 |
| เกษตรกร | 132 | 36.67 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 35 | 9.72 |
| รับราชการ | 12 | 3.33 |
| รัฐวิสาหกิจ | 1 | 0.28 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 56 | 15.56 |
| อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป) | 57 | 15.83 |
| รวม | 360 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลหอค้า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.61 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.28



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง | 96.40 | 4.82 | .66 | มากที่สุด |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 95.20 | 4.76 | .61 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ | 94.80 | 4.74 | .66 | มากที่สุด |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน | 95.00 | 4.75 | .75 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.35 | 4.77 | .42 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .66)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 95.20 | 4.76 | .62 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 96.00 | 4.80 | .55 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ | 94.00 | 4.70 | .63 | มากที่สุด |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 94.40 | 4.72 | .64 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 94.90 | 4.75 | .35 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางในประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .55)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.20 | 4.76 | .59 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 96.40 | 4.82 | .65 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 95.40 | 4.77 | .65 | มากที่สุด |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 95.60 | 4.78 | .62 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.65 | 4.78 | .35 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .65)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

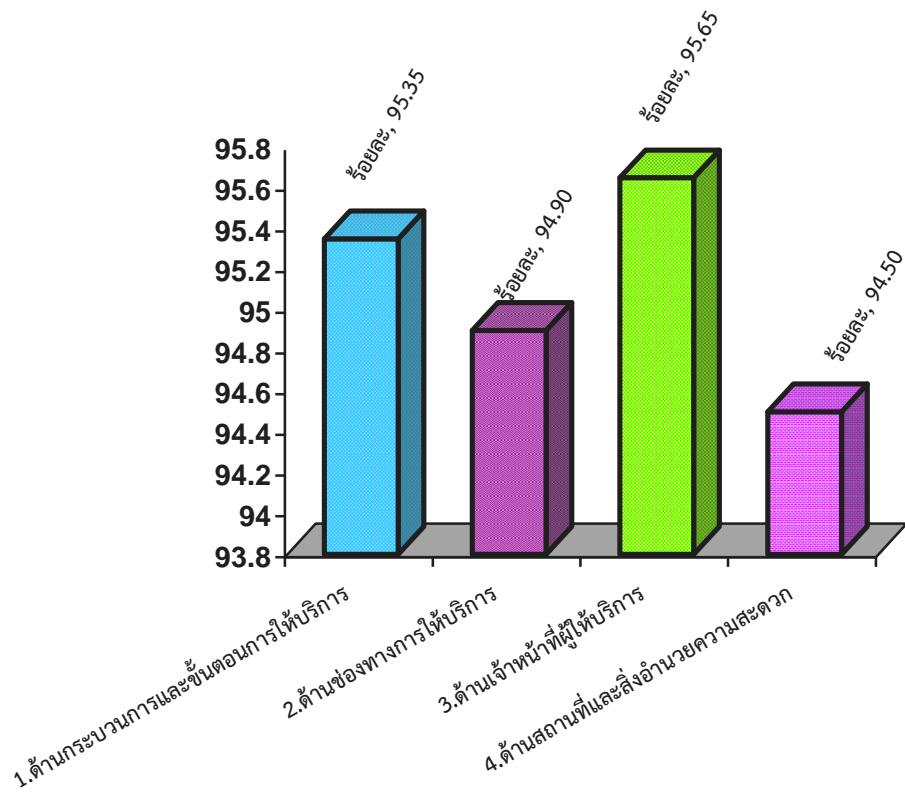
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | 94.40 | 4.72 | .67 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | 94.00 | 4.70 | .57 | มากที่สุด |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 95.60 | 4.78 | .58 | มากที่สุด |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 94.00 | 4.70 | .64 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 94.50 | 4.73 | .36 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .58)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ | 95.35 | 4.77 | .42 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 94.90 | 4.75 | .35 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.65 | 4.78 | .35 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 94.50 | 4.73 | .36 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.10 | 4.76 | .19 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10
(\bar{x} = 4.76, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 (\bar{x} = 4.78, S.D. = .35)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง | 96.40 | 4.82 | .63 | มากที่สุด |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 95.60 | 4.78 | .61 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ | 96.00 | 4.80 | .66 | มากที่สุด |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน | 95.40 | 4.77 | .75 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.85 | 4.79 | .42 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .63)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 95.20 | 4.76 | .62 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 95.40 | 4.77 | .55 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | 95.60 | 4.78 | .63 | มากที่สุด |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 95.00 | 4.75 | .64 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.30 | 4.77 | .35 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .63)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 96.00 | 4.80 | .59 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 95.00 | 4.75 | .65 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 95.60 | 4.78 | .65 | มากที่สุด |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 94.40 | 4.72 | .62 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.25 | 4.76 | .35 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .59)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

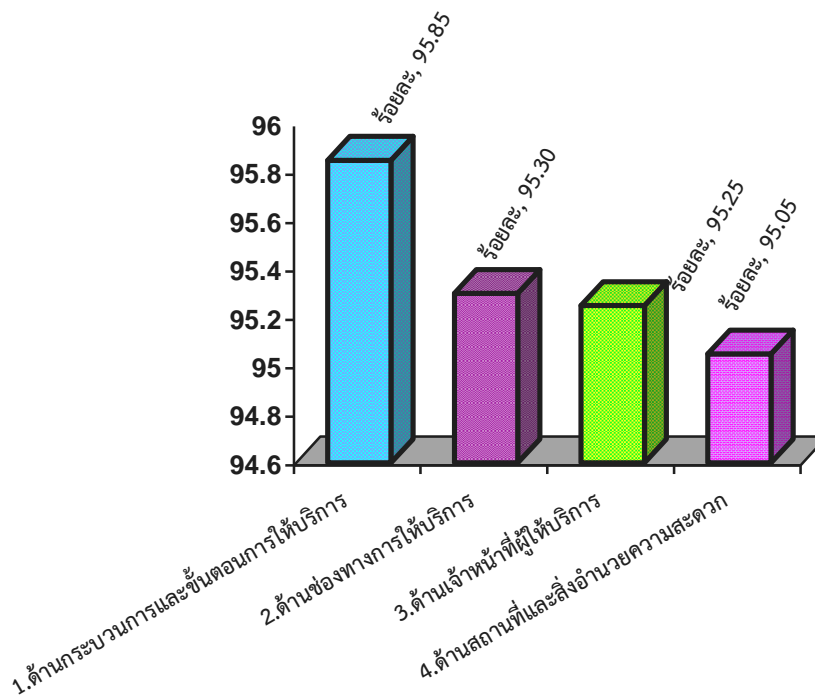
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | 96.00 | 4.80 | .67 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ | 95.00 | 4.75 | .57 | มากที่สุด |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ | 94.80 | 4.74 | .58 | มากที่สุด |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 94.40 | 4.72 | .64 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.05 | 4.75 | .36 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .67)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 95.85 | 4.79 | .42 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 95.30 | 4.77 | .35 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.25 | 4.76 | .35 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 95.05 | 4.75 | .36 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.36 | 4.77 | .32 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง | 96.00 | 4.80 | .66 | มากที่สุด |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 96.40 | 4.82 | .60 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ | 95.60 | 4.78 | .64 | มากที่สุด |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน | 96.00 | 4.80 | .71 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 96.00 | 4.80 | .40 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .60)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทาง
การให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 95.60 | 4.78 | .63 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 95.00 | 4.75 | .54 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ | 95.40 | 4.77 | .67 | มากที่สุด |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 96.40 | 4.82 | .68 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.60 | 4.78 | .38 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .68)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.00 | 4.75 | .60 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 95.20 | 4.76 | .61 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 95.00 | 4.75 | .70 | มากที่สุด |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน | 96.40 | 4.82 | .68 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.40 | 4.77 | .35 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .68)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

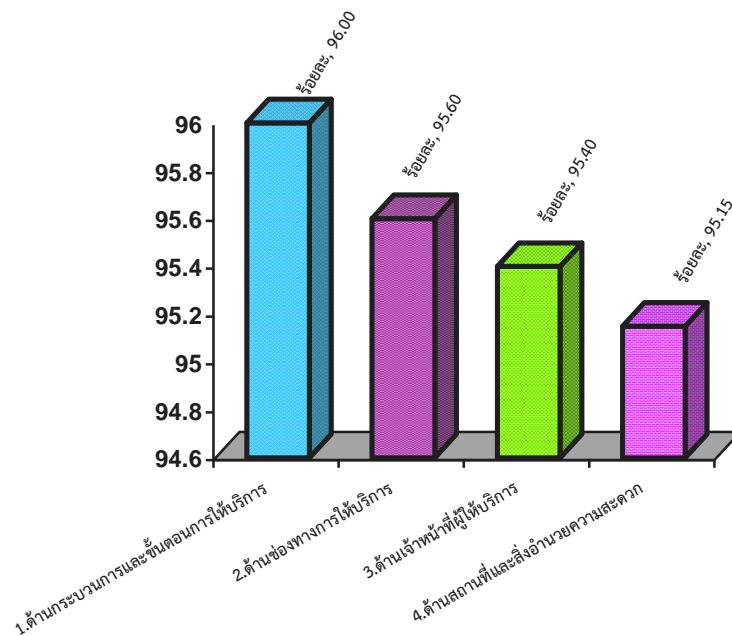
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | 95.20 | 4.76 | .65 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ | 95.00 | 4.75 | .58 | มากที่สุด |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ | 94.80 | 4.74 | .60 | มากที่สุด |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 95.60 | 4.78 | .65 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.15 | 4.76 | .36 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .65)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|------------------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 96.00 | 4.80 | .40 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 95.60 | 4.78 | .38 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.40 | 4.77 | .35 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 95.15 | 4.76 | .36 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.54 | 4.78 | .29 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .40)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง | 95.20 | 4.76 | .32 | มากที่สุด |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 94.00 | 4.70 | .36 | มากที่สุด |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ | 94.40 | 4.72 | .32 | มากที่สุด |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน | 95.40 | 4.77 | .34 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 94.75 | 4.74 | .22 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .34)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | 93.60 | 4.68 | .59 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 96.00 | 4.80 | .60 | มากที่สุด |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | 95.60 | 4.78 | .60 | มากที่สุด |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 95.00 | 4.75 | .54 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.05 | 4.75 | .39 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .60)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.60 | 4.78 | .32 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 95.40 | 4.77 | .36 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 94.80 | 4.74 | .31 | มากที่สุด |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน | 95.00 | 4.75 | .57 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.20 | 4.76 | .22 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (\bar{x} = 4.76, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (\bar{x} = 4.78, S.D. = .32)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

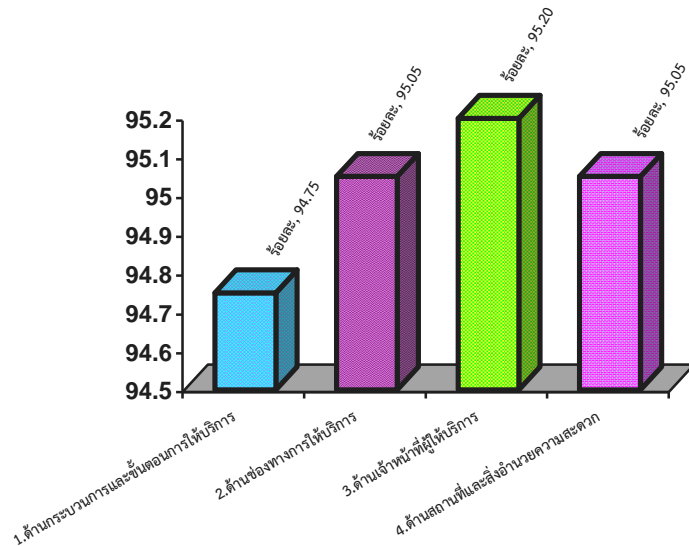
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|---|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | 94.80 | 4.74 | .32 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ | 95.00 | 4.75 | .36 | มากที่สุด |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ | 95.40 | 4.77 | .35 | มากที่สุด |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 95.00 | 4.75 | .57 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.05 | 4.75 | .25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .25) เมื่อ พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านสาธารณสุข 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 94.75 | 4.74 | .22 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 95.05 | 4.75 | .39 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 95.20 | 4.76 | .22 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 95.05 | 4.75 | .25 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.01 | 4.75 | .30 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .22)



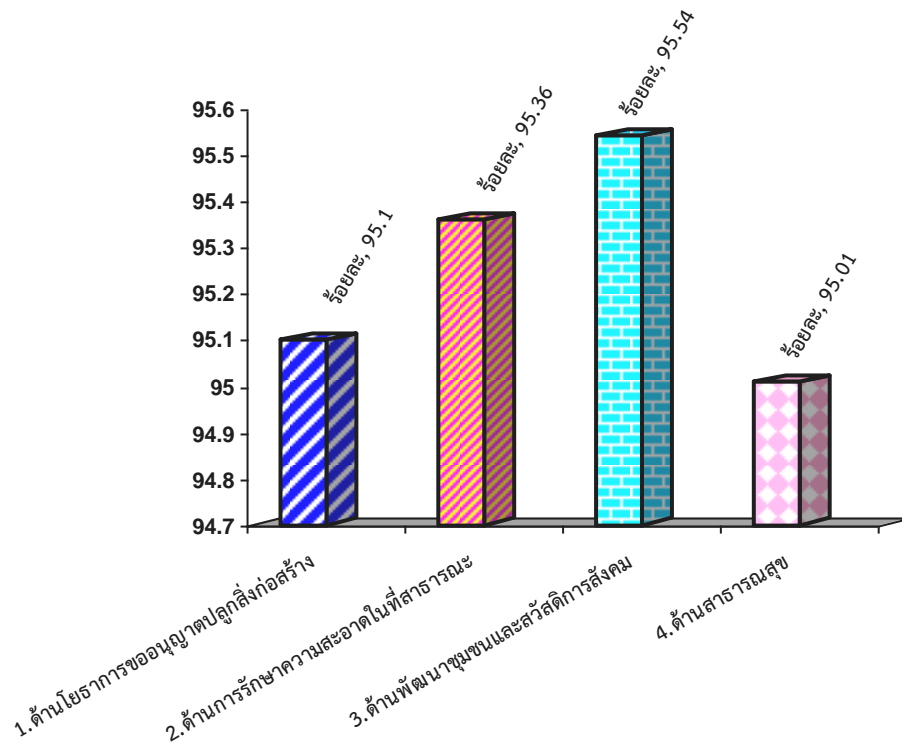
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลหอค้า

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลหอค้า

| ประเด็นหลัก | ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ | (\bar{x}) | (S.D.) | ระดับ |
|--|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| 1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 95.10 | 4.76 | .19 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ | 95.36 | 4.77 | .32 | มากที่สุด |
| 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 95.54 | 4.78 | .29 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสาธารณสุข | 95.01 | 4.75 | .30 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 95.25 | 4.76 | .28 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. =.29) รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .32) และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = .30)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ