



# รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



เสนอต่อ เทศบาลตำบลหนองคอก  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบล 10,064 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 8 หมู่บ้านและในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี (ร้อยละ 35.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 51.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 31.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 40.00) ส่วนมากเคยรับบริการจากเทศบาลตำบลเกี่ยวกับงานการจัดเก็บรายได้และภาษี(ร้อยละ 23.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมีติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.83$ ) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ เรื่องการมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.82$ ) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อข้อถามได้ดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมาธุรกรรมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.82$ ) และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานภายใต้และการจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

2) งานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

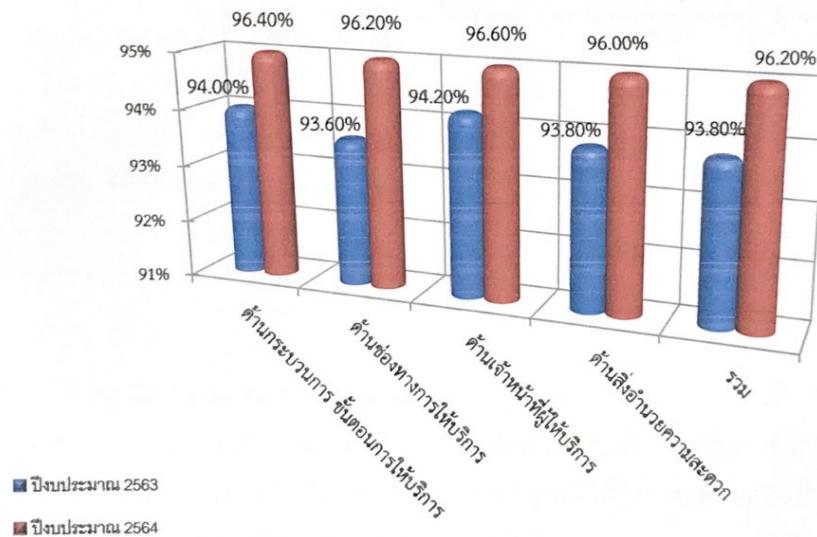
3) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

4) งานบริการฉีดวัคซีนสุนัข แมว ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	10
รวม	4.81	96.20	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จะเห็นว่าเทศบาลตำบลตลาด มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวม ระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ เพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.60 เป็นร้อยละ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.00



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดแยกตามงานสำคัญ 4 งานโดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานภาษีและการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานบริการฉีดวัคซีนสุนัข แมว อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานภาษีและการจัดเก็บรายได้	96.20	10
2. งานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง	96.20	10
3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.20	10
4. งานบริการฉีดวัคซีนสุนัข แมว	96.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.20	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตลาดในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไพเราะเต็มใจให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและให้คำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง

ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เทศบาลตำบลตลาดมีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด และมีมาตรการต่างๆอย่างต่อเนื่อง มีการดูแลช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ ด้วยการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ถูกตัว อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด-19 มีการทำความสะอาดตลาดในพื้นที่เพื่อสร้างความมั่นใจในการไปใช้บริการของประชาชนในพื้นที่ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่รุนแรงในหลายพื้นที่ในประเทศไทย ทางเทศบาลตำบลมีการออกสำรวจพื้นที่เพื่อคัดกรองประเมินความเสี่ยง และการให้ความรู้เกี่ยวกับการระบาดของโควิด-19 การดำเนินการต่างๆ ด้านการระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่

งานภาคร่วมและการจัดเก็บรายได้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ ที่ดี มีการซึ่งแจงเกี่ยวกับการคิดภาษีและการจดทะเบียนต่างๆ ที่ดี ซึ่งในปีนี้ทางเทศบาลให้ไปชำระภาษีที่สำนักงาน เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 แต่หากใครไม่สะดวกก็สามารถฝากไปชำระได้

งานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างมากขึ้นหลายจุดในพื้นที่เทศบาล ตำบลตลาด และเมื่อมีการชำรุดแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ก็มีการออกมาสำรวจและซ่อมแซมเร็วขึ้น แต่ต้องการให้มีการสำรวจในบางพื้นที่ที่มีการติดตั้งเสาไฟฟ้าส่องสว่างที่ค่อนข้างห่าง และติดตั้งให้มากขึ้น

งานรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลือซ่อมแซมน้ำของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากวาตภัย เมื่อช่วงเดือน พฤษภาคม 2564

งานบริการฉีดวัคซีนสูนข แมว ทางเทศบาลมีการออกสำรวจความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการฉีดวัคซีนสูนข แมว หลังจากการสำรวจไม่นานก็มีการออกให้บริการฉีดในหมู่บ้านครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ซึ่งก่อนจะออกให้บริการเทศบาลจะทำการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ทำให้ประชาชนสามารถเตรียมความพร้อมในการนำสัตว์เลี้ยงไปรับบริการ

ความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือในปีนี้ทางเทศบาลตลาด โดยภาพรวมมีการพัฒนาภายในชุมชนต่างๆ ที่ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีมีการพัฒนาปรับปรุงถนนหลายเส้นทาง การแจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจะมีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจนผ่านช่องทางต่างๆมากขึ้น งานด้านสาธารณสุขมีการฉีดพ่นยุงลายบ่อยครั้งขึ้น การจัดเก็บขยะมาจัดเก็บตามเวลา พื้นที่ส่วนใหญ่ไม่มีขยะตกค้าง และทำความสะอาดบริเวณโดยรอบไม่มีขยะค้างเกลื่อน แต่บางพื้นที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น ยังมีการจัดเก็บที่ไม่เพียงพอต่อการใช้

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

##### 5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบร้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 40.00

##### 5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบร้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และร้อยละ 23.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.50 และร้อยละ 17.50 มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 27.75 และร้อยละ 23.75 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

### 5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.50 และร้อยละ 21.25 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

## 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 23.50 มาติดต่องานจัดเก็บรายได้และภาษี รองลงมา มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง คิดเป็นร้อยละ 18.50 และร้อยละ 16.25 มาติดต่องานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

## 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลตลาดในช่วงเดือนมกราคม 2564 รองลงมา เดือนกุมภาพันธ์ 2564 และเดือนมีนาคม 2564 ตามลำดับ

## 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลตลาดจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวรองลงมา rับทราบ ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศ ต่างๆตามลำดับ

## 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ตลาด

### 5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

### 5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

#### 5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตลาดในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องการ ให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 และระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

#### 5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก

ที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ เรื่องการมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เพสบุ๊ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

#### 5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือเมื่อเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

#### 5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเรื่อง สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

#### 5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล จำแนกตามภาระงาน

##### 5.5.3.1 งานภาษีและการจัดเก็บรายได้

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานภาษีและการจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.81 ตามลำดับ

### 5.5.3.2 งานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขยายเขตไฟฟ้า ส่องสว่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

### 5.5.3.3 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านซ่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

### 5.5.3.4 งานบริการฉีดวัคซีนสูนข แมว

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานบริการฉีดวัคซีนสูนข แมว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

## 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตลาด

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานภาษีและการจัดเก็บรายได้ งานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการฉีดวัคซีนสูนข แมว ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านซ่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จะเห็นว่าเทศบาลตำบลตลาด มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวม ระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านซ่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.60 เป็นร้อยละ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.00

### 5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

#### 5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานภาษีและการจัดเก็บรายได้

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานภาษีและการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านซ่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดย

ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### **5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### **5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการฉีดวัคซีนสูนัข แมว**

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการฉีดวัคซีนสูนัข แมว ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### **5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน**

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่

ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานภาษี และการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พ่อใจงานขยายเขตไฟฟ้า ส่องสว่างอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พ่อใจงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพ่อใจงานบริการฉีด วัคซีนสูนัข แมว อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตลาดในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไฟเราะ เห็นใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและให้คำแนะนำดีมีความเป็นกันเอง

ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เทศบาลตำบลมีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และ วิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด และมีมาตรการต่างๆอย่างต่อเนื่อง มีการดูแลช่วยเหลือ ประชาชนในพื้นที่ ด้วยการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ถูกตัว อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด-19 มีการทำ ความสะอาดตลาดในพื้นที่เพื่อสร้างความมั่นใจในการไปใช้บริการของประชาชนในพื้นที่ ในช่วง สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่รุนแรงในหลายพื้นที่ในประเทศไทย เทศบาลตำบลมี การออกสำรวจพื้นที่เพื่อคัดกรองประเมินความเสี่ยง และการให้ความรู้เกี่ยวกับการระบาดของโรคโควิด-19 การดำเนินการต่างๆ ด้านการระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่

งานภาษีและการจัดเก็บรายได้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ ที่ดี มีการซึ่งแจงเกี่ยวกับการคิดภาษีและการจดทะเบียนต่างๆ ที่ดี ซึ่งในปีนี้ทางเทศบาลให้ไปชำระภาษี ที่สำนักงาน เนื่องจากสถานการณ์โควิด – 19 แต่หากใครไม่สะดวกก็สามารถฝากไปชำระได้

งานขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างมากขึ้นหลายจุดในพื้นที่เทศบาล ตำบลตลาด และเมื่อมีการชำรุดแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ก็มีการออกมาสำรวจและซ่อมแซมเร็วขึ้น แต่ ต้องการให้มีการสำรวจในบางพื้นที่ที่มีการติดตั้งเสาไฟฟ้าส่องสว่างที่ค่อนข้างห่าง และติดตั้งให้มาก ขึ้น

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลือ ซ่อมแซมบ้านของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัย เมื่อช่วงเดือนพฤษภาคม 2564

งานบริการฉีดวัคซีนสูนัข แมว ทางเทศบาลมีการออกสำรวจความต้องการของประชาชนต่อ การรับบริการฉีดวัคซีนสูนัข แมว หลังจากการสำรวจไม่นานก็มีการออกให้บริการฉีดในหมู่บ้าน ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ซึ่งก่อนจะออกให้บริการเทศบาลจะทำการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ทำให้ ประชาชนสามารถเตรียมความพร้อมในการนำสัตว์เลี้ยงไปรับบริการ