รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2563

เสนอต่อ

เทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.75

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.59 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.53 และร้อยละ 9.12 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 49.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 22.25 และร้อยละ 20.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 26.00 และร้อยละ 21.50 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 14.00 มีรายได้มากกว่า10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.75 มาติดต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รองลงมา ติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 22.00 และร้อยละ 13.25 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษีตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลตลาดในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2563 และเดือนเมษายน 2563 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลตลาดจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.72 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น อินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และเรื่องการมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

5.5.2.3ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดจำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก

ที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.67 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด"โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานทะเบียนพาณิชย์

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด"มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.69 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 93.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จะเห็นว่าเทศบาลตำบลตลาด มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มจากร้อยละ 92.40 เป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.60 เป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.20 เป็นร้อยละ 93.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.80 เป็น ร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 93.80

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 93.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 94.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนพาณิชย์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 94.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 93.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดั บร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)อยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตลาดในด้านต่างๆ เพิ่มเติมดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชาคมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เทศบาลตำบลมีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด และมีมาตรการต่างๆอย่างเคร่งครัด เช่น ห้ามการใช้สถานที่ต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยง มีการจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) มีการจัดทำหน้ากากอนามัยเพื่อการป้องกันตนเอง โคโรนา 2019 (COVID-19) ให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลตลาด มีการฉีดพ่นยา

หมอกควันเอกำจัดยุงลาย มีมาตรการเฝ้าระวังและควบคุมโรคไข้เลือดออก ถังขยะมีจำนวนเพียงพอในแต่ละพื้นที่ มีการจัดเก็บขยะมาตามเวลา ไม่มีขยะตกค้าง แต่ต้องการให้เทศบาลสำรวจและดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมพื้นที่มากกว่านี้

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการพัฒนาด้านสถานที่ดีขึ้น มีการจัดการเรียนสอนดี เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น สื่อการเรียนการสอนมีเพียงพอ ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรการในการดูแลเด็กที่ดี มีการทำความสะอาดสถานที่ โรงอาหาร และอุปกรณ์ต่างๆที่ดี แต่ต้องการให้ทางเทศบาลจัดหาครูเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนนักเรียนมากขึ้น

งานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ดี ให้บริการและให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์รวมทั้งการคิดภาษีที่ดี

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ทางเทศบาลมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการดี ที่ผ่านมาเรื่องเบี้ยยังชีพมีการจ่ายตรงเวลา ชัดเจนโปร่งใสดี นอกจากนี้ยังมีการออกสำรวจและวางแผนการดำเนินงานปรับปรุงบ้านผู้สูงอายุให้มีความเหมาะสมขึ้น มีการจัดโครงการด้านยาเสพติด และรณรงค์ให้เยาวชนรู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทางเทศบาลตลาด โดยภาพรวมมีการพัฒนาภายในชุมชนต่างๆ ที่ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี มีการพัฒนาปรับปรุงถนนหลายเส้นทาง การแจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจะมีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจนผ่านช่องทางต่างๆ มากขึ้น เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อนเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลือดี มีการดูแลเรื่องไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนเส้นทางต่างๆ ดีขึ้น งานด้านสาธารณสุขมีการฉีดพ่นยุงลายบ่อยครั้งขึ้น การจัดเก็บขยะมาจัดเก็บตามเวลา นายกเทศมนตรีมีการลงพื้นที่พบปะประชาชนในพื้นที่ดี มีการทำงาน และดูแลเรื่องราวต่างๆในพื้นที่ดีมาก และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ต้องการให้พัฒนาปรับปรุงเรื่องน้ำประปาของหมู่บ้าน เนื่องจากบางครั้งน้ำประปามีกลิ่น มีตะกอน บางพื้นที่มีสัตว์เลื้อยคลานตัวเล็กออกจากท่อ ต้องการให้มีการดำเนินการสำรวจและจัดทำท่อระบายน้ำเพิ่มเติมทั้งสองฝั่งถนน ต้องการให้มีการสำรวจและตัดและตกแต่งต้นไม้ริมทางเพิ่มเติม เนื่องจากเมื่อมีเวลาฝนตกลมแรงเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อการสัญจรไปมา

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563
กันยายน2563

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
   ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
   ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
   ( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
   ( ) 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน
   ( ) 4. เกษตรกรรม ( ) 5. ค้าขาย.....
   ( ) 6. รับจ้างทั่วไป ( ) 7. กิจการส่วนตัว .....
   ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
   ( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,000 - 4,000 บาท ( ) 3. 4,001 - 6,000 บาท
   ( ) 4. 6,001 - 8,000 บาท ( ) 5. 8,001 - 10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ( ) 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
   ( ) 3. งานด้านสุขาภิบาล ( ) 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
   ( ) 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( ) 6. งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
   ( ) 7. งานบด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( ) 8. งานด้านทะเบียนพาณิชย์
   ( ) 9. งานอื่นๆ .....
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) 1. ตุลาคม 2562 ( ) 2. พฤศจิกายน 2562 ( ) 3. ธันวาคม 2562
   ( ) 4. มกราคม 2563 ( ) 5. กุมภาพันธ์ 2563 ( ) 6. มีนาคม 2563
   ( ) 7. เมษายน 2563 ( ) 8. พฤษภาคม 2563 ( ) 9. มิถุนายน 2563
   ( ) 10. กรกฎาคม 2563 ( ) 11. สิงหาคม 2563 ( ) 12. กันยายน 2563
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาล. จากช่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. ติดประกาศต่างๆ
   ( ) 3. เว็บไซต์ ( ) 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
   ( ) 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ( ) 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
   ( ) 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม ( ) 8. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม