



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง  
จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

.....

เทศบาลตำบลตลาดแค ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดแค หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อให้บริหารงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลตลาดแค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปแบบประเมินผล เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง**

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนเทศบาลตำบลตลาดแค อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.เพศ</b>		
ชาย	๓๙	(๓๙.๐๐)
หญิง	๖๑	(๖๑.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	(๕.๐๐)
๑๘ - ๓๕ ปี	๑๕	(๑๕.๐๐)
๓๖ - ๕๐ ปี	๒๕	(๒๕.๐๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๘	(๑๘.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๗	(๓๗.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. ระดับการศึกษา		
ประถม	๑๕	(๑๕.๐๐)
มัธยมศึกษา	๑๘	(๑๘.๐๐)
ปวช./ปวส.	๒๐	(๒๐.๐๐)
อนุปริญญา	๒๖	(๒๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๙	(๑๙.๐๐)
ปริญญาโท	๒	(๒.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๔. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	๕	(๕.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๒๐	(๒๐.๐๐)
เกษตรกร	๘	(๘.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๐	(๔๐.๐๐)
ข้าราชการ	๘	(๘.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๑๒	(๑๒.๐๐)
อื่นๆ	๗	(๗.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน/ คำร้องทั่วไป	๑๐
๓. การอนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗
๔. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
๕. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕
๖. การชำระภาษีป้าย	๑๐
๗. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙
๘. การจดทะเบียนพาณิชย์	๘
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๗
๑๑. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-
๑๒. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก	-
๑๓. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕
๑๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๐
๑๕. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๐
๑๖. อื่นๆ	๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>

## ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๘๓ (๘๓.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	-
๒.	มารยาทในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๒ (๘๒.๐๐)	๑๗ (๒๐.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	-
๓.	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๘๔ (๘๔.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	-
๔.	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑ (๘๑.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	-
๕.	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ	๘๐ (๗๔.๐๐)	๑๘ (๑๘.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	-
๖.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๘๒ (๘๒.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๖ (๖.๐๐)	-
๗.	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๘๐	๑๖	๔	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ ๑ คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ มารยาทในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ลำดับที่ ๔ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ลำดับที่ ๕ คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

#### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดแค อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

๔.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดแค อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดแคเป็นลำดับสุดท้าย เห็นควรปฏิบัติดังนี้

๔.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อทางช่องทางได้เพิ่มขึ้น

๔.๑.๒ การติดตามผลการบริหาร (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

\*\*\*\*\*