

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลกุดประทาย  
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

โครงการความร่วมมือระหว่าง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ  
เทศบาลตำบลกุดประทาย

ลิขสิทธิ์ของเทศบาลตำบลกุดประทาย

## บทคัดย่อ

หัวข้อ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกุดประทาย  
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี  
ผู้วิจัย กิติมา จິงสุดี และวรรณช กุฎา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ ของเทศบาลตำบลกุดประทาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งสิ้นจำนวน 680 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า

1. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่

97.00%

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) เทียบระดับได้ที่ 96.60%

2. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00%
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80%

3. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%
- 3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00%
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

4. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) เทียบระดับได้ที่ 98.060%
- 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20%
- 4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

5. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20%
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) เทียบระดับได้ที่ 95.20%
- 5.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) เทียบระดับได้ที่ 94.60%

## สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประพาย โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 680 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลกุดประพาย เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 20 ข้อ และ ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการสำรวจ

ผลของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวนำมาสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

การให้บริการ 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 52.65 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 36.62 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 41.91 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มีการประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และระยะเวลา ในการให้บริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

2.2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อน-หลัง หรือมีการรับบัตรคิว ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

2.3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

2.4 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

2.5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จัดให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสาธารณสุขมีความ ต่อเนื่องและเหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79)

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

3.2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศยดี / วาจา สุภาพ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

3.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่าง เท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

3.4 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

3.5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

4.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

4.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

4.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

4.4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

4.5 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การวางระบบความปลอดภัยในขณะที่ช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

#### 5. ด้านช่องทางการให้บริการ

เทศบาลตำบลกุดประพาย ได้รับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

5.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์ มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

5.2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีมีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

5.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5.4 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

5.5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

## 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายการกิจ

เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

6.2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

6.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

6.4 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

6.5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกุดประทาย ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจขอเสนอแนะตามรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลกุดประทาย เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การบริการงานเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงานภารกิจต่าง ๆ ที่ชัดเจน และหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความสะดวก นอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุง คุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ เทศบาลจัดขึ้นให้ทั่วถึง ทุกวัน และควรปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิษาศัยดี / วาจา สุภาพ มีการติดตามและประเมินผลโครงการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการคำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ ไม่ว่าจะ เป็นจะเป็นเรื่องการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ กลุ่มครอบครัว และบำรกรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างยังไม่เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่ผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม เพื่อนำไปปรับปรุงการให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรขยายสำนักงานเทศบาล ให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ให้สูง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลกุดประทาย ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ต้องมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้จัดขึ้น