



## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ต่อไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 386 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามพบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 386 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ

จากนั้น นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ปรากฏผลดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจวิเคราะห์ได้ว่า จากการศึกษาค้นคว้าแยกตามประเภทของการขอใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท ด้านภาษีและการจัดเก็บรายได้ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 รองลงมา งานด้านการศึกษา จำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 22.70 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 งานด้านการพัฒนาชุมชน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และน้อยที่สุด งานด้านโยธา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

แยกตามเพศ พบว่า เพศชายจะมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 ส่วนเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90

แยกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 187 คน ร้อยละ 48.60 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 161 คน ร้อยละ 41.80 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 35 คน ร้อยละ 9.10 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน ร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

แยกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่สมรส จำนวน 253 คน ร้อยละ 65.70 รองลงมา 122 ร้อยละ 31.70 และน้อยที่สุดคือ หม้าย หย่า แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน ร้อยละ 2.60

แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน ร้อยละ 34.50 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน ร้อยละ 24.90 ต่ำกว่ามัธยม

ไม่ได้เรียน จำนวน 70 คน ร้อย 18.20 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 54 คน ร้อยละ 14.00 สูงกว่าปริญญาตรี 22 คน ร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

แยกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย อาชีพอิสระ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมา ประกอบอาชีพ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 เกษตรกร ประมง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 รับจ้างทั่วไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ว่างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และน้อยที่สุดที่นักเรียน นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

แยกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มากที่สุดคือ 1 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 รองลงมา จำนวน 11- 15 ครั้งต่อปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 จำนวน 6 – 10 ครั้งต่อปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุด มากกว่า 15 ครั้งต่อปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

แยกตามความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และน้อยที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 เครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

| ด้านที่ประเมิน                    | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ร้อยละ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------|----------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.60                | 0.32                              | 92.00  | มาก                  |
| ด้านช่องทางการให้บริการ           | 4.63                | 0.31                              | 92.60  | มาก                  |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 4.63                | 0.32                              | 92.60  | มาก                  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 4.58                | 0.38                              | 91.60  | มาก                  |
| รวม                               | 4.61                | 0.26                              | 92.20  | มาก                  |

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า จุดแข็งของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (ServiceMind) และมีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม ส่วนด้านอื่น ๆ ก็อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพราะ “ประชาชน คือ ลูกค้าคนสำคัญ”

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แยกตามรายด้านกับประเภทการบริการ

| งานที่ประเมิน                                  | ค่าเฉลี่ย<br>(Mean) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (S.D.) | ร้อยละ | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------|----------------------|
| งานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้าง<br>สิ่งก่อสร้าง) | 4.37                | 0.43                           | 87.40  | มาก                  |
| งานด้านการศึกษา                                | 4.41                | 0.53                           | 88.15  | มาก                  |
| งานด้านป้องกันสาธารณสุข                        | 4.39                | 0.57                           | 87.80  | มาก                  |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                          | 4.39                | 0.58                           | 87.80  | มาก                  |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม             | 4.38                | 0.55                           | 87.60  | มาก                  |
| งานด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม                    | 4.39                | 0.61                           | 87.80  | มาก                  |
| รวม                                            | 4.39                | 0.54                           | 87.80  | มาก                  |

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดย งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.15 งานด้านป้องกันสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 งานด้านโยธา การอนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40

## ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

## ปัญหา

1. ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร
2. ประชาชนไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบ ทุกครัวเรือน
2. เทศบาลตำบลควรมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน
3. เทศบาลตำบลควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการจัดทำเทศบาลเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน เพื่อรับชำระภาษี และเพื่อให้ความรู้ด้านภาษีแก่ประชาชนหรือเพิ่มช่องทางการชำระภาษี เช่น สามารถชำระผ่านทางธนาคารได้