

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

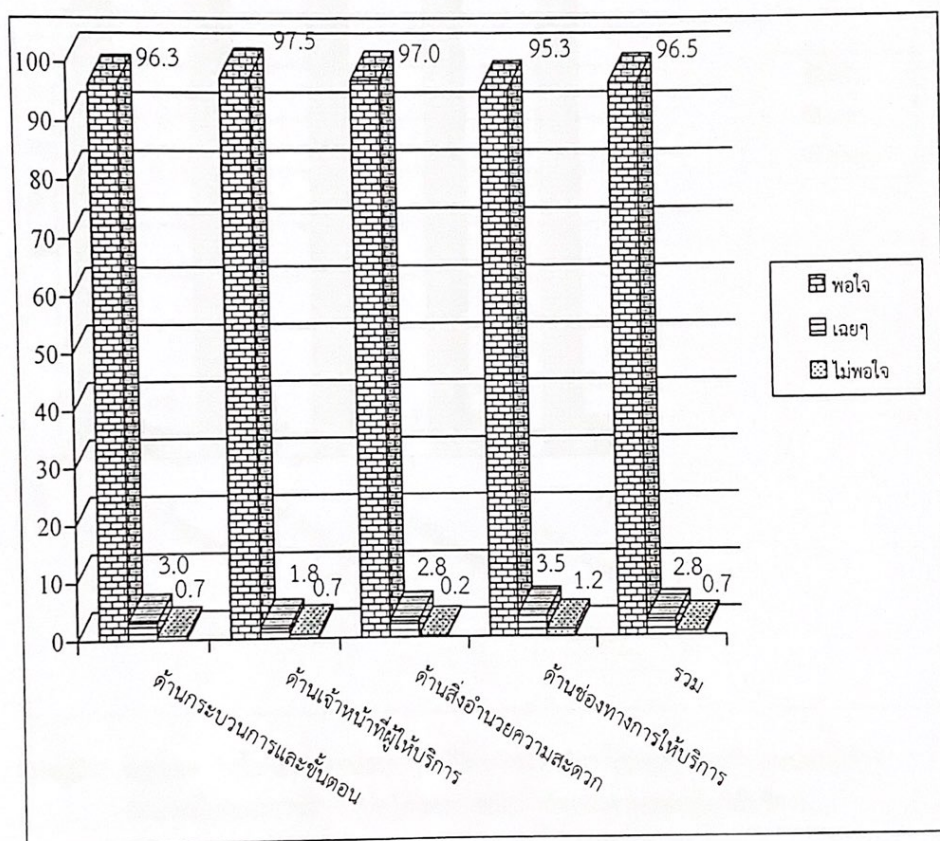
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข (พิษสุนัขบ้า) ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 390 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง 3 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ระหว่างวันที่ 27-28 กรกฎาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.5 และเพศหญิง ร้อยละ 48.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.0

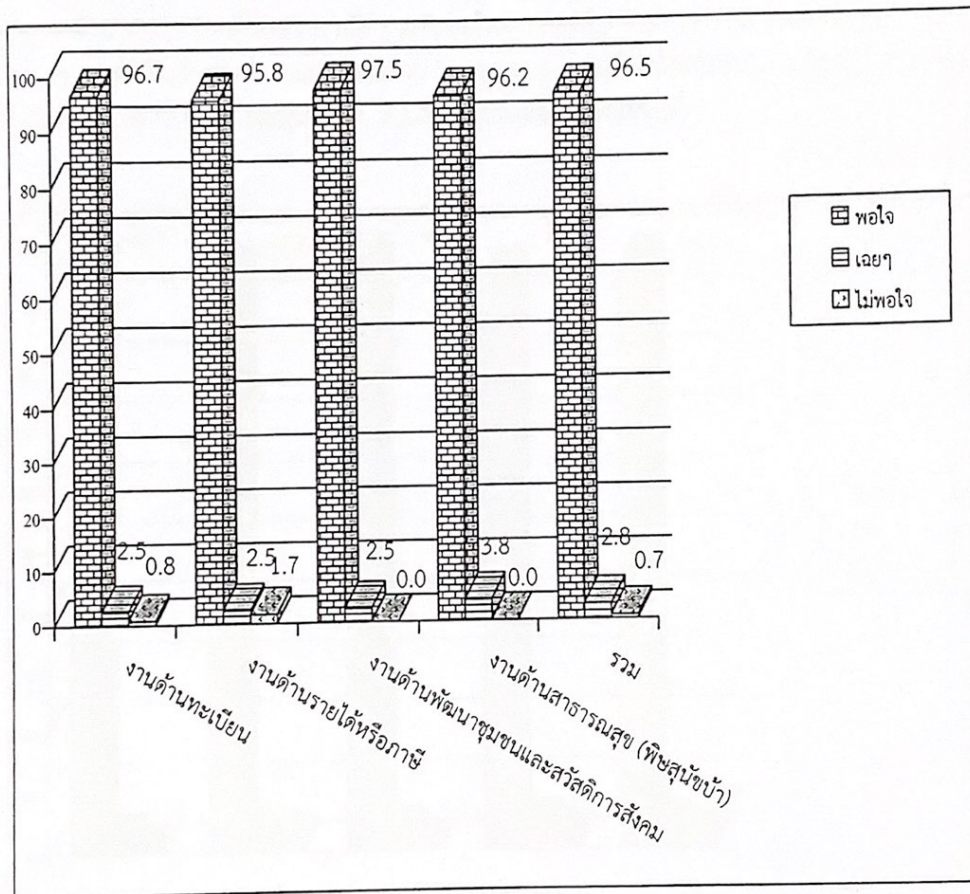
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข (พิษสุนัขบ้า) ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

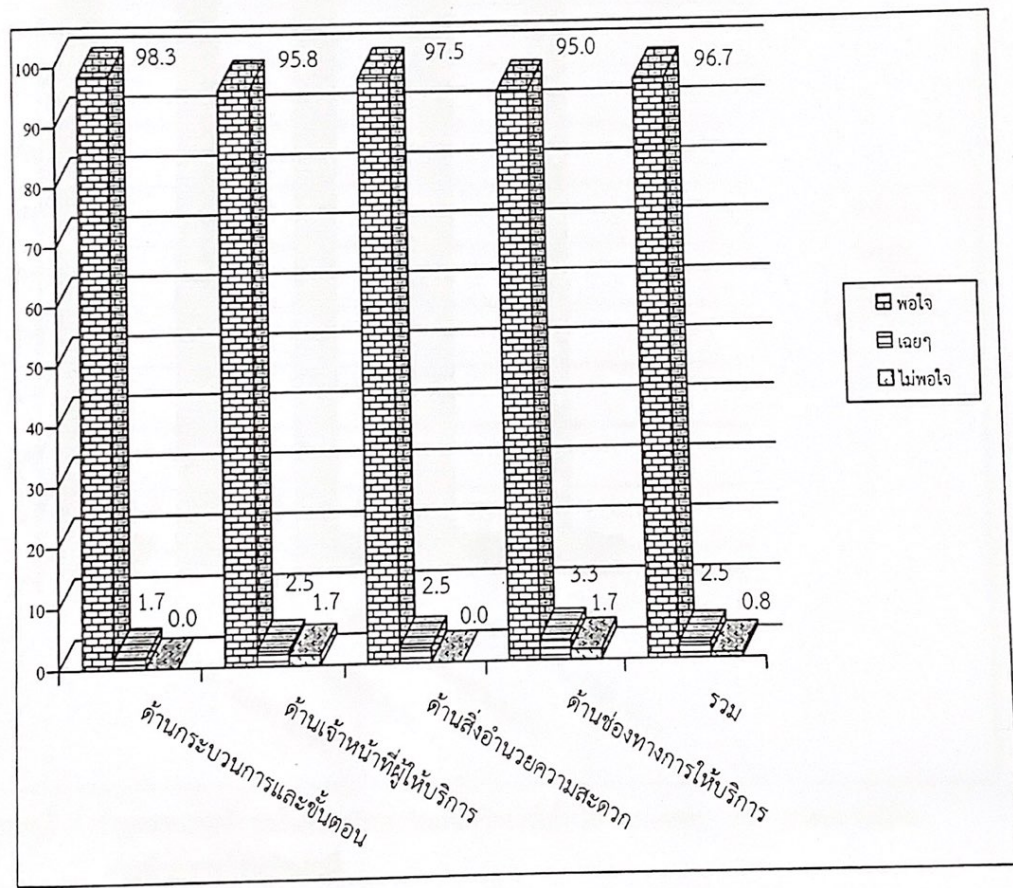


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านทะเบียน

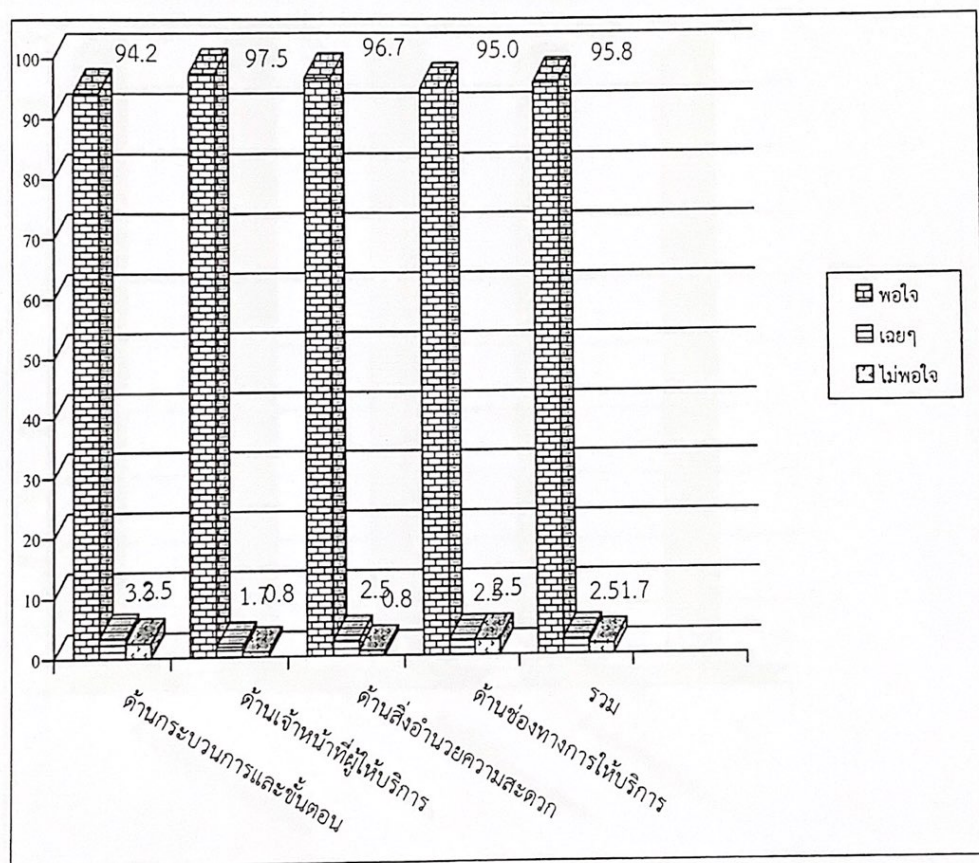
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
งานด้านทะเบียน

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

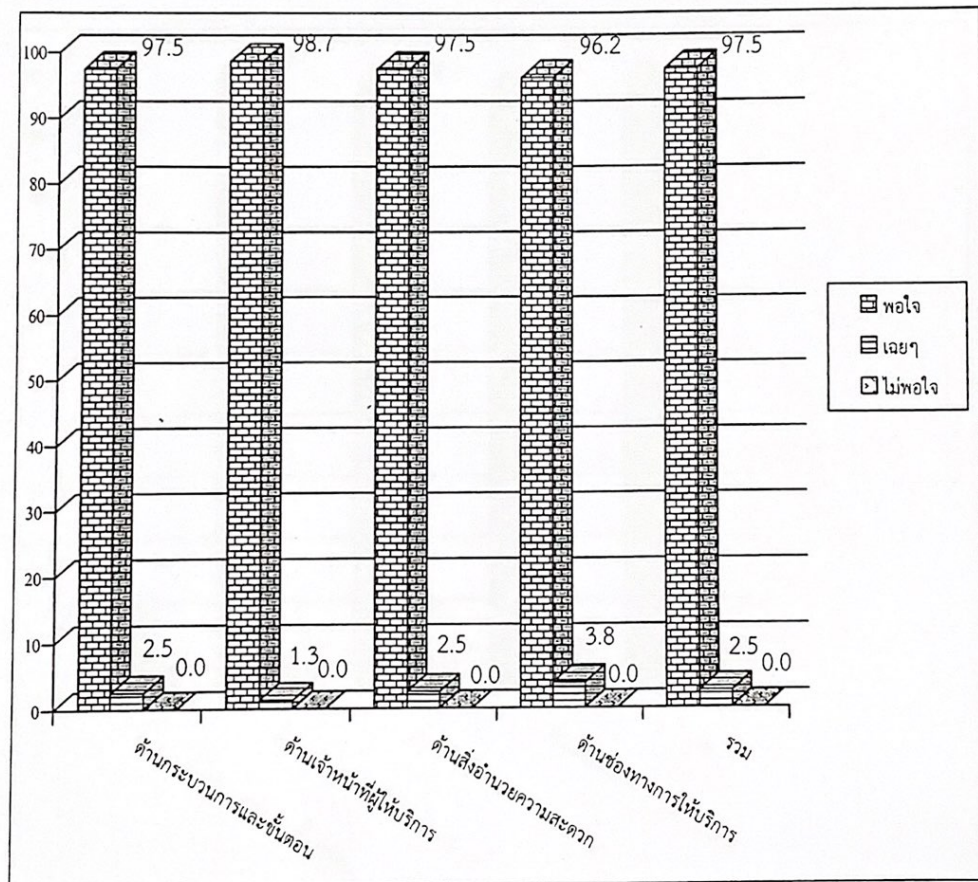
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

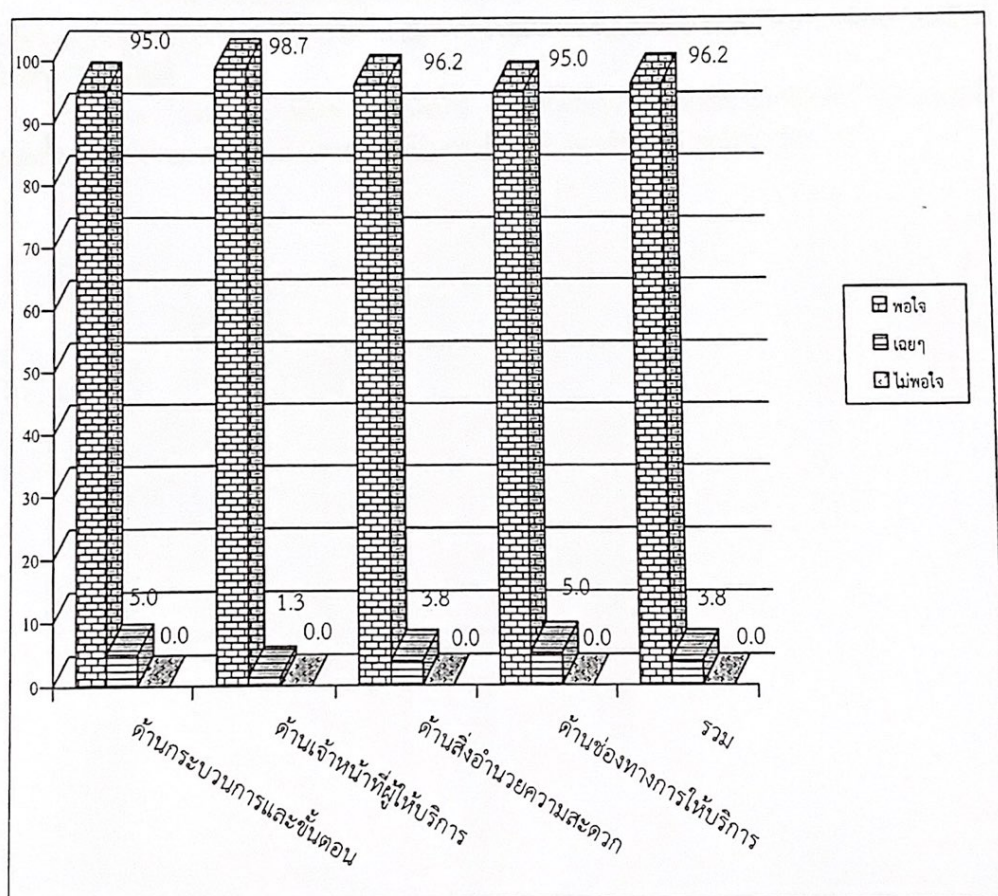
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข (พิษสุนัขบ้า)

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านสาธารณสุข (พิษสุนัขบ้า) คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
งานด้านสาธารณสุข (พิษสุนัขบ้า)

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านทะเบียน มีบริการที่สะดวกรวดเร็วเข้าใจและเข้าถึงประชาชน ทั้งนี้ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมและเรียงเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการรับบริการยิ่งขึ้น

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ในการประชุมต่างๆที่ขับเคลื่อนโดยหน่วยงานควรสอดแทรกเรื่องการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้ประชาชนได้รับทราบอีกช่องทาง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเสริมสร้างอาชีพแก่ผู้สูงอายุและให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย รวมทั้งการกินอาหารสำหรับผู้สูงอายุเพื่อนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้

4.4 งานด้านสาธารณสุข (พิษสุนัขบ้า) ควรส่งเสริมการสร้างสุขอนามัยที่ดีแก่เจ้าของและสุนัข รวมทั้งการสร้างตระหนักรู้ให้เจ้าของสุนัขในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำ