

0265



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

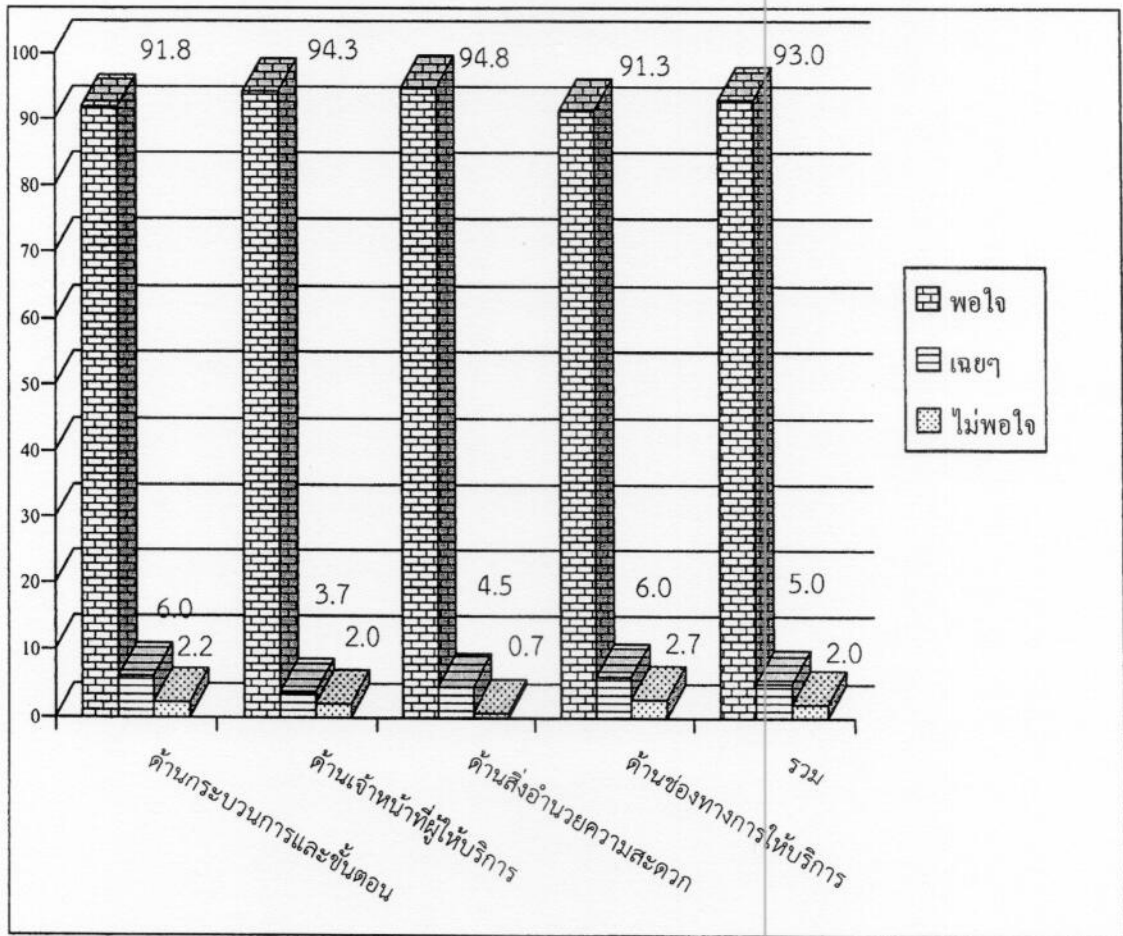
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองหัวแรตใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการโดยสุ่มมา 8 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองหัวแรตพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 และเพศชาย ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 24.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 19.3 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

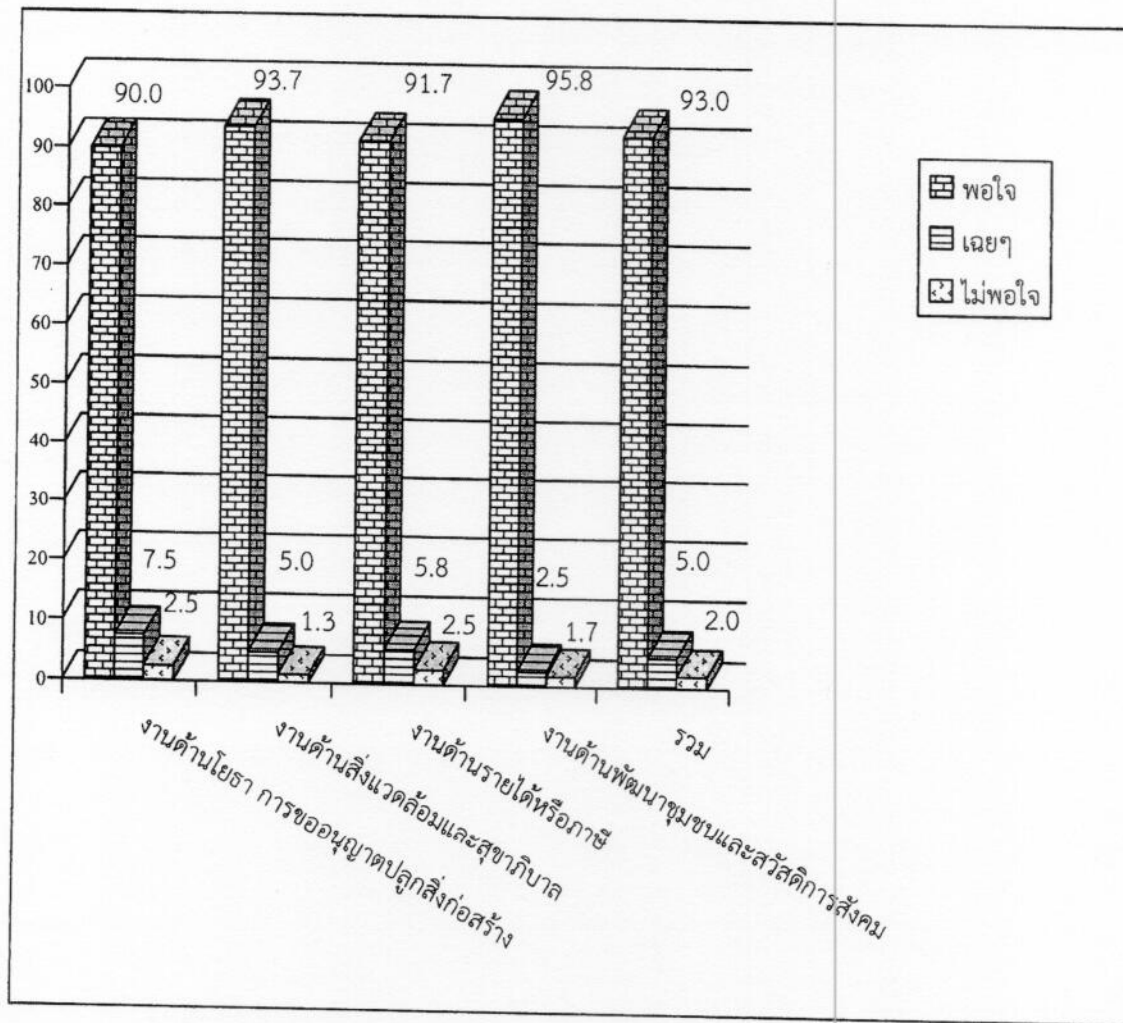
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.7 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

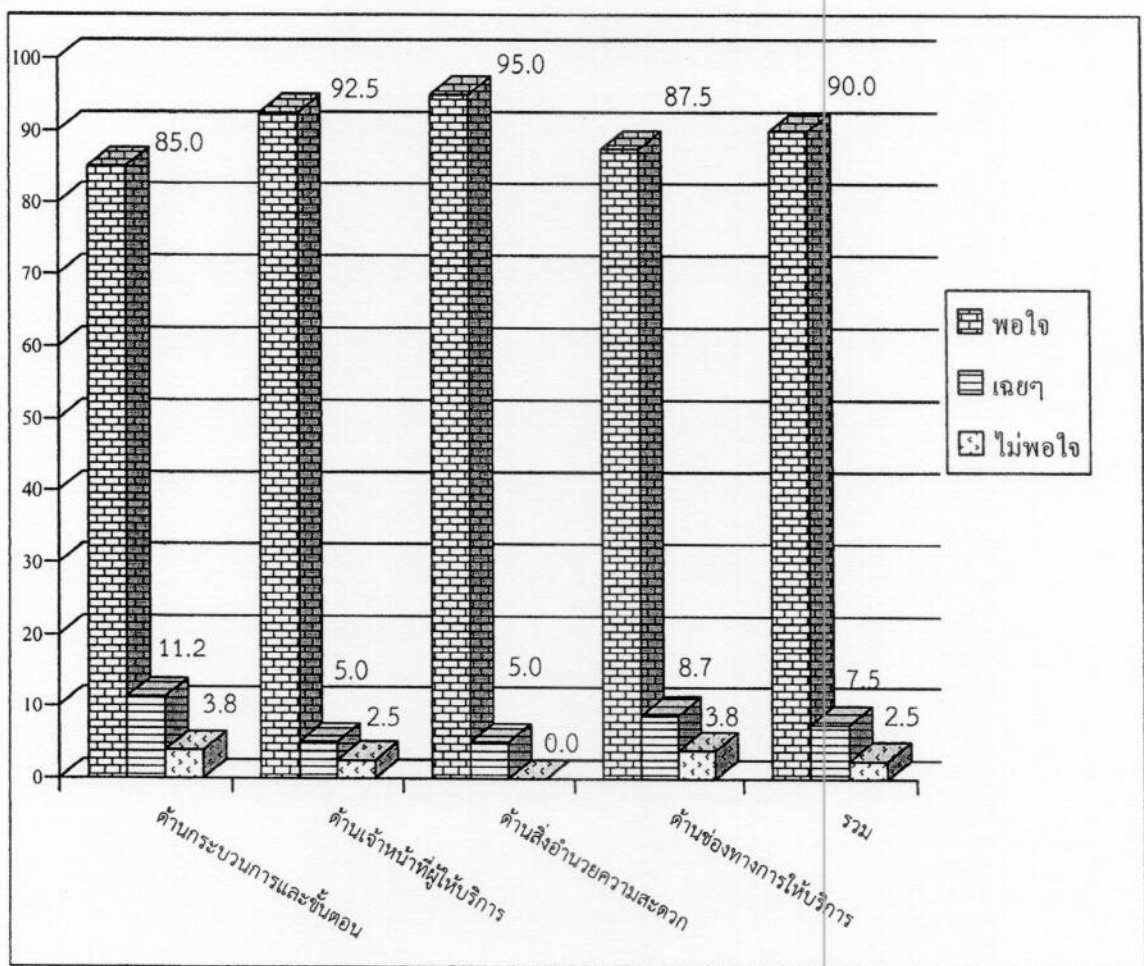


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

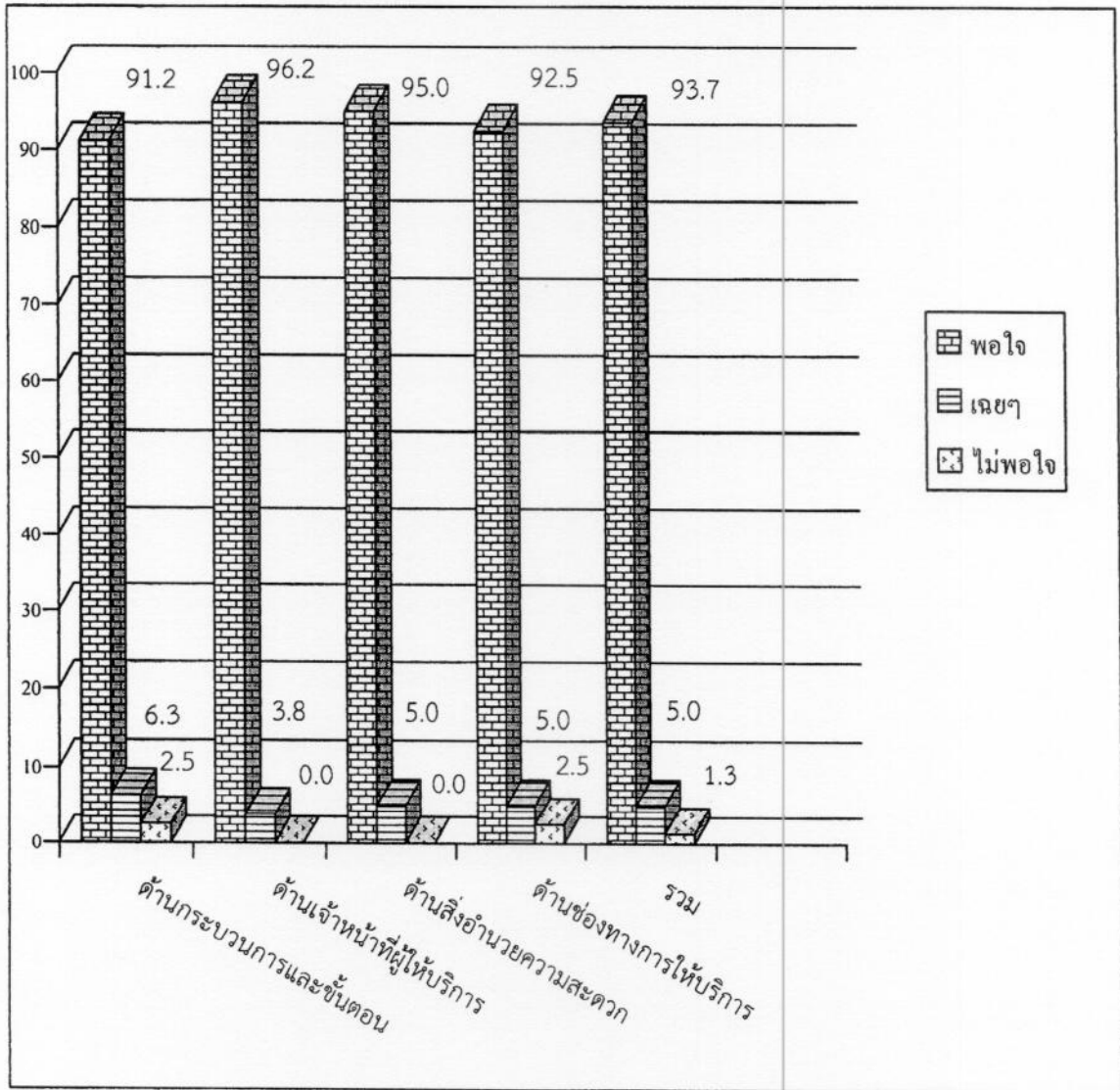
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 85.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

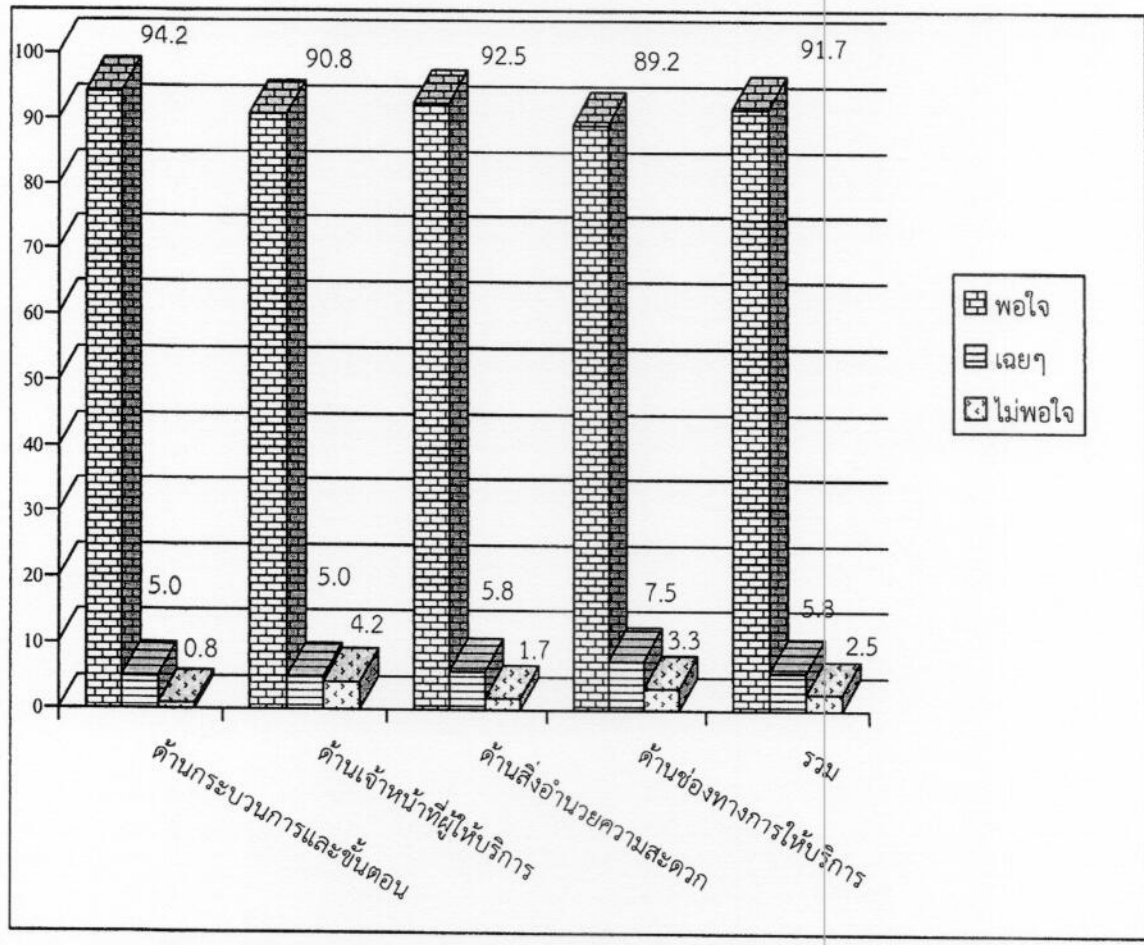
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

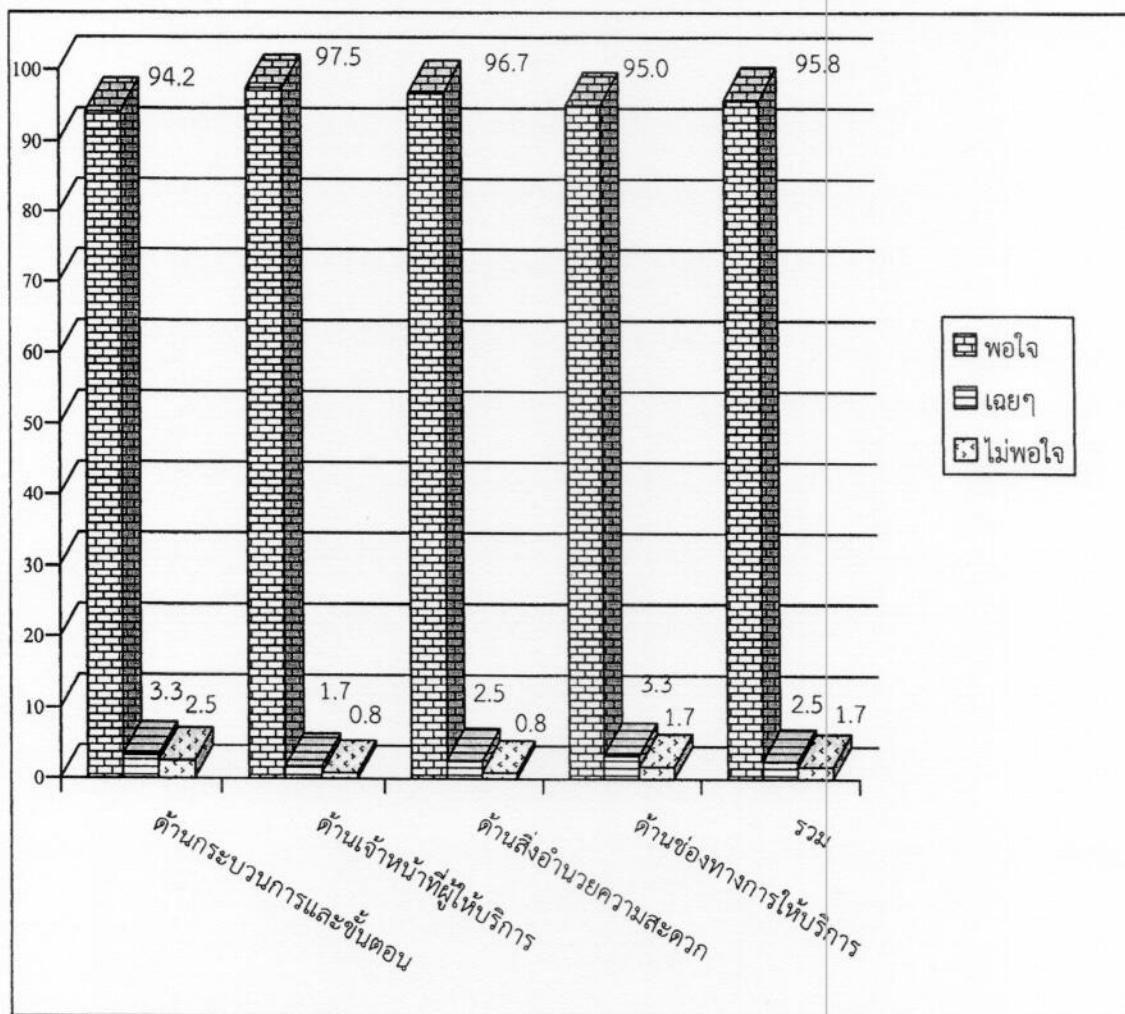
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวแรตงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบการก่อสร้างว่ากีดขวางหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อาศัยท่านอื่นๆหรือไม่ เช่น การถมที่เพื่อสร้างบ้านพื้นเกินไป

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบปัญหาถังขยะไม่พอเพียงต่อความต้องการและควรจัดให้มีการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ปีกเพื่อป้องกันโรคระบาด

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดให้ความรู้และขั้นตอนงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อให้เกิดเข้าใจและความร่วมมือจากประชาชน

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมกับวัยแก่ประชาชนทุกช่วงวัย