บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ระหว่างวันที่ 1 - 3 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

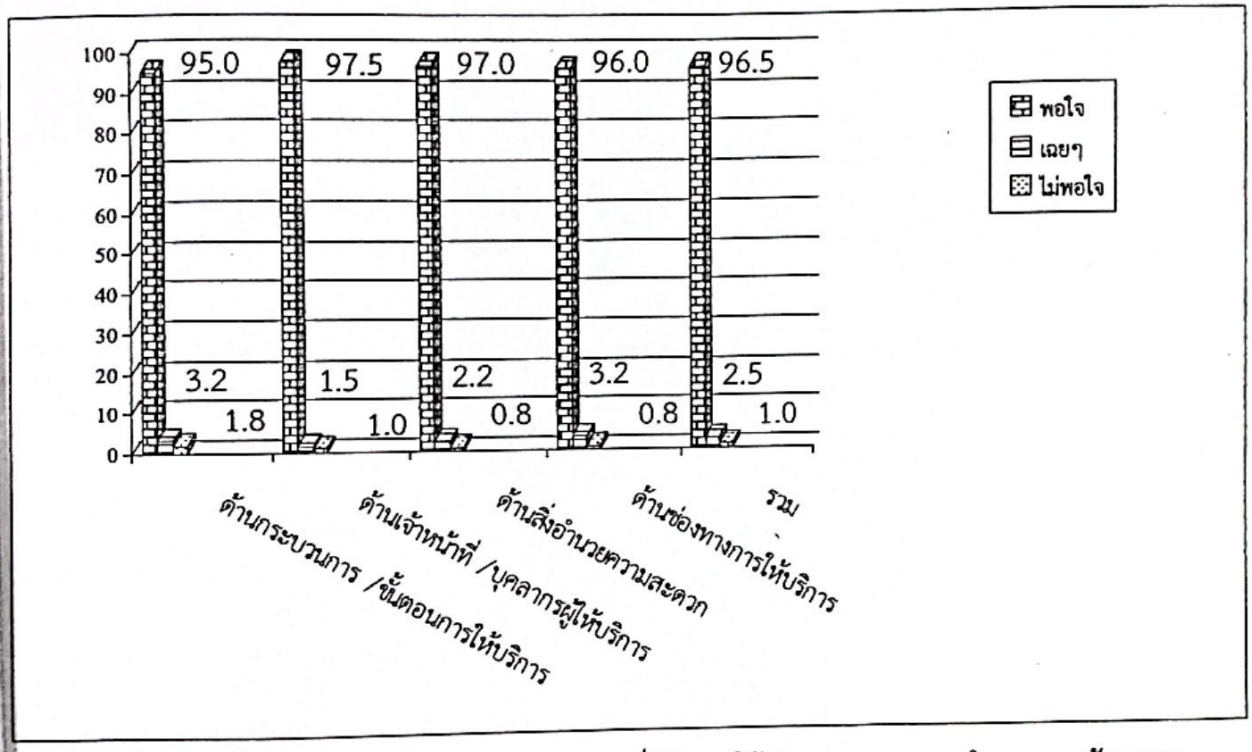
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.8 และเพศชาย ร้อยละ 41.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 22.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

สแกนด้วย CamScanner

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

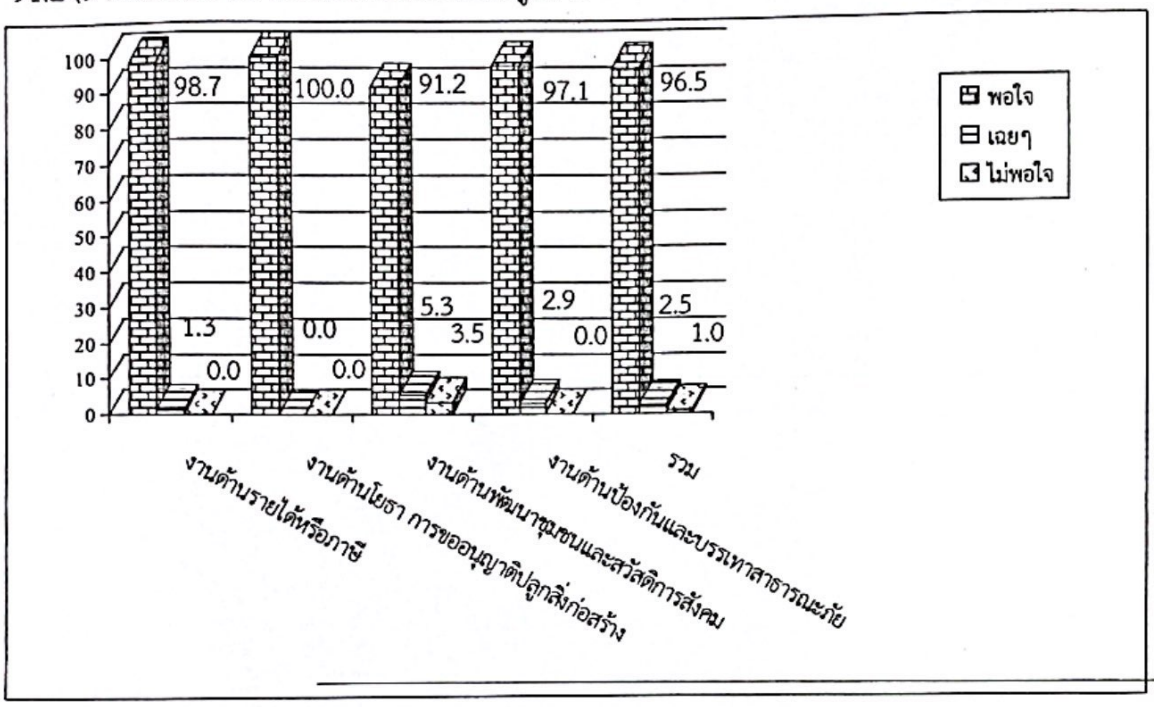
2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการตาม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

สแกนด้วย CamScanner

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 100 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 98.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.1 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2



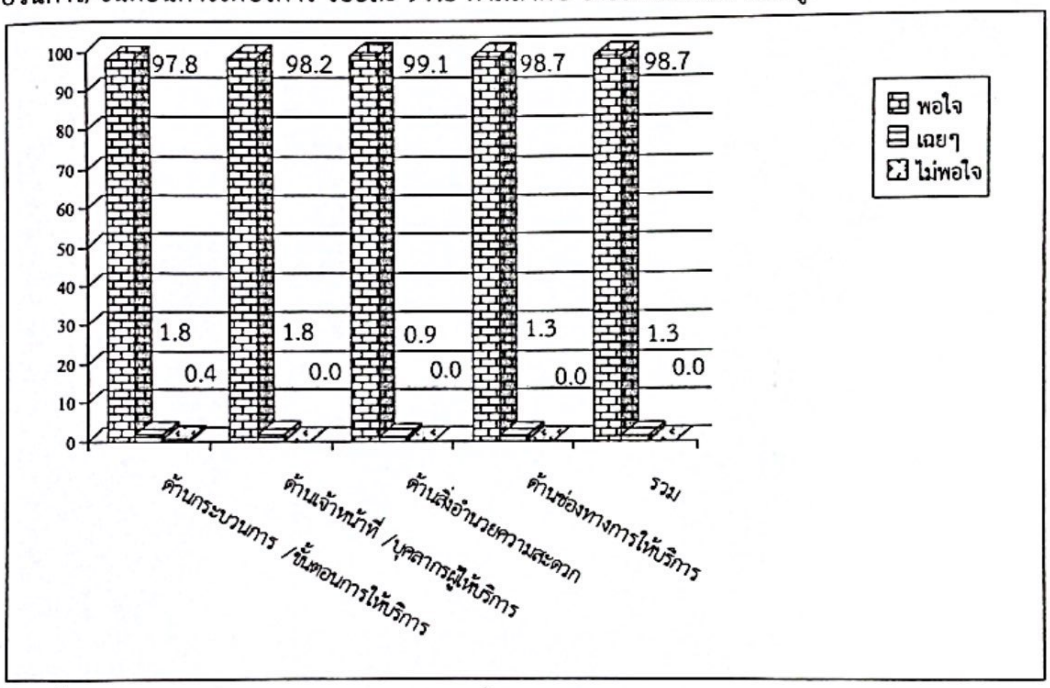
แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

สแกนด้วย CamScanner

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ตามลำดับ รายละเอียดดัง แผนภูมิที่ 3

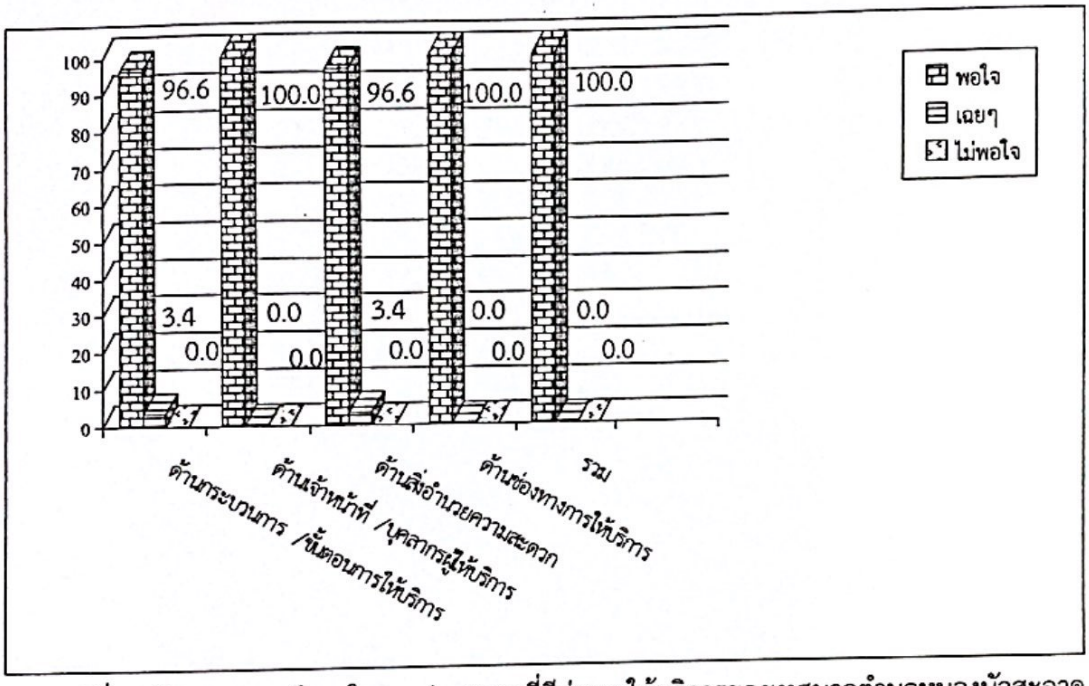


แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **งานด้านรายได้หรือภาษี**

สแกนด้วย CamScanner

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4

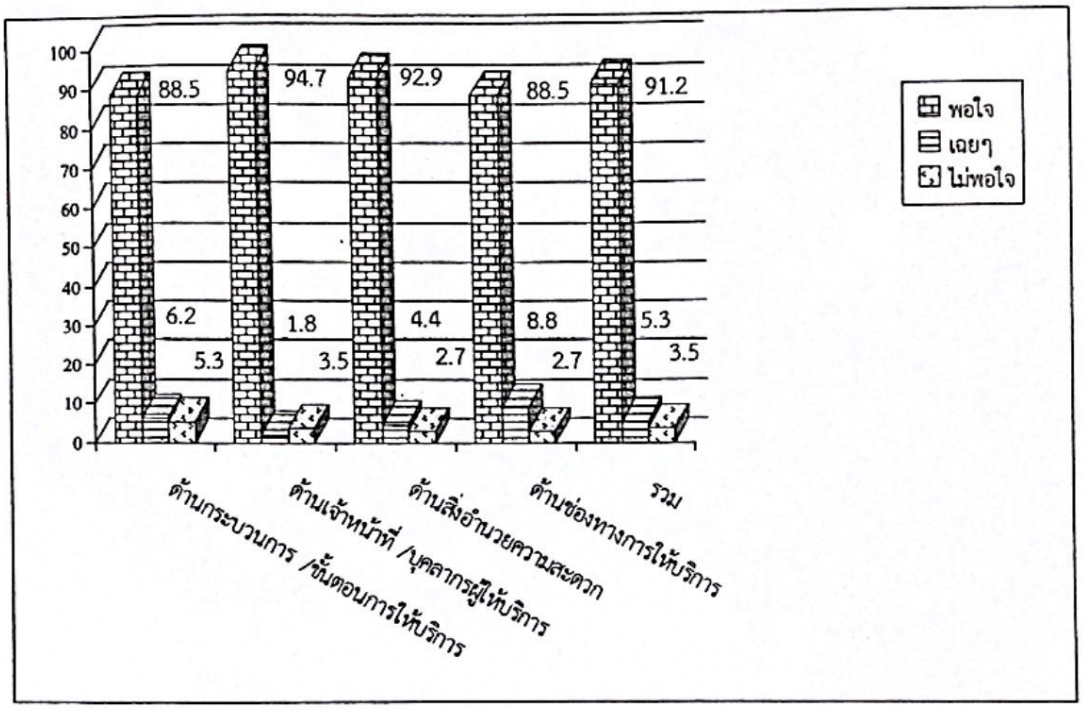


แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

สแกนด้วย CamScanner

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5

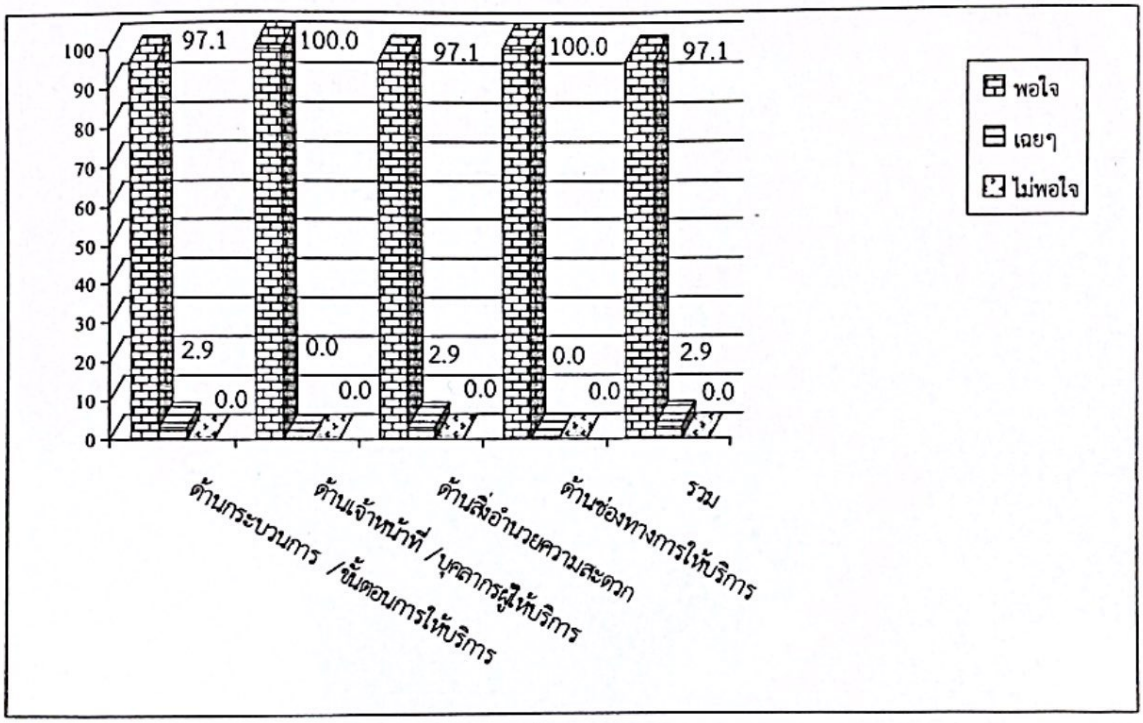


แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

สแกนด้วย CamScanner

3.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 97.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สแกนด้วย CamScanner

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้าง เพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 การส่งเสริมอาชีพระยะสั้นขาดความต่อเนื่อง และไม่มีช่องทางการตลาด

4.1.3 การป้องกันบรรเทาและสาธารณภัยยังไม่ครอบคลุมทุกประเภท

4.1.4 โรงเรียนผู้สูงอายุอยากให้เพิ่มจำนวนระยะเวลาที่มากขึ้นเพราะบางครั้งก็ขาดช่วงไป

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 เทศบาลควรหาช่องทางการจัดจำหน่ายให้มาก ๆ สำหรับสินค้าชุมชนที่เทศบาลส่งเสริมให้ทำโดยเฉพาะช่องทางสินค้าชุมชนออนไลน์

4.2.2 การออกประชาคมหมู่บ้านควรมีการแนะนำขั้นตอนในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาษีโดยเฉพาะ เพราะบางทีก็ลืม เป็นต้น

4.2.3 อยากให้มีการจัดกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชนภายในตำบลปีละ 3-4 ครั้ง เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีและลดปัญหาของกลุ่มวัยรุ่น

สแกนด้วย CamScanner