



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
ที่ นม ๕๒๗๗๑ / - วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ ค่าจ้างเหมาบริการประเมินความพึงพอใจของประชาชน งบประมาณตั้งไว้ ๒๐,๐๐๐ บาท เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้ (รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้)

- | | |
|---|--------------|
| ๑. การให้บริการด้านการศึกษา | ร้อยละ ๙๘.๓๐ |
| ๒. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ร้อยละ ๙๗.๕๐ |
| ๓. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ร้อยละ ๙๗.๕๐ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ร้อยละ ๙๗.๕๐ |

รวมเฉลี่ย ร้อยละ ๙๗.๘

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรปิดประกาศประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางดวงพร พิกบุญเลิศ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นางสาวศุรดา พิมพ์สา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวนันทพร อินทรแหยม)
รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

(นางชนิษฐา แสงจันทร์ฉาย)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

() ยอนุมัติ/ดำเนินการ

() อื่นๆ

(นายมานะ ถิ่นโพธิ์)

รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

(นายชัยศิริ ศิริรุ่งสกุลวงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ใน ๔ งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๗๘ คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน ๕ ข้อ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดดำเนินการประเมินใน ๔ ด้าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๒ - ๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวมจำแนกตามรายด้านและรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๗ และเพศชาย ร้อยละ ๔๓.๓ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐ รองลงมา คืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๑.๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๘ รองลงมา คือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๓๐.๐ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๕ รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๕.๗

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์โดยภาพรวม

๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๐

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ (๑๐ คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เท่ากันทั้ง ๓ งาน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ (๑๐ คะแนน)

/๓. ความพึงพอใจ.....

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จำแนกตามงาน

๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓.๓ งานด้านการศึกษา

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านกระบวนการและขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ดังต่อไปนี้

๔.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

ประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานปรับปรุงบริเวณลานจอดรถของเทศบาล อาจทำเป็นพื้นปูนเพื่อความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ อยากให้ทำถนนในหมู่บ้านบางชุมชนให้เป็นถนนลาดยาง และต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เปลี่ยนไฟตามทางสาธารณะที่เสียเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น

๔.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประชาชนต้องการให้เกิดการบริหารจัดการด้านขยะตามสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคตกระตุ้นมาตรการคุมเข้มการคัดแยกขยะในชุมชน หรือกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักการแยกขยะ และต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดพื้นที่สาธารณะเพิ่มขึ้น

๔.๓ งานด้านการศึกษา

ประชาชนต้องการให้มีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมในการส่งเสริมโภชนาการด้านอาหารให้แก่เด็กนักเรียนเพื่อให้ได้รับสารอาหารครบทุกหมู่ เจริญเติบโตสมวัย และการเน้นส่งเสริมกิจกรรมที่ป้องกันเด็กติดโซเชียล เนื่องจากปัจจุบันเด็กขาดสมาธิในการเรียน เป็นต้น

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาด้านการดูแลของผู้พิการในชุมชนและต้องการให้มีราวจับหรือ
บริเวณทางลาดของผู้พิการในสำนักงานเทศบาล อยากให้มีการส่งเสริมและมีการสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
ให้ทั่วถึงทุกๆ ชุมชน

๓๓ ๓๔ ๓๕ ๓๖ ๓๗ ๓๘ ๓๙ ๔๐ ๔๑ ๔๒ ๔๓ ๔๔ ๔๕ ๔๖ ๔๗ ๔๘ ๔๙ ๕๐ ๕๑ ๕๒ ๕๓ ๕๔ ๕๕ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙ ๖๐ ๖๑ ๖๒ ๖๓ ๖๔ ๖๕ ๖๖ ๖๗ ๖๘ ๖๙ ๗๐ ๗๑ ๗๒ ๗๓ ๗๔ ๗๕ ๗๖ ๗๗ ๗๘ ๗๙ ๘๐ ๘๑ ๘๒ ๘๓ ๘๔ ๘๕ ๘๖ ๘๗ ๘๘ ๘๙ ๙๐ ๙๑ ๙๒ ๙๓ ๙๔ ๙๕ ๙๖ ๙๗ ๙๘ ๙๙ ๑๐๐