



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

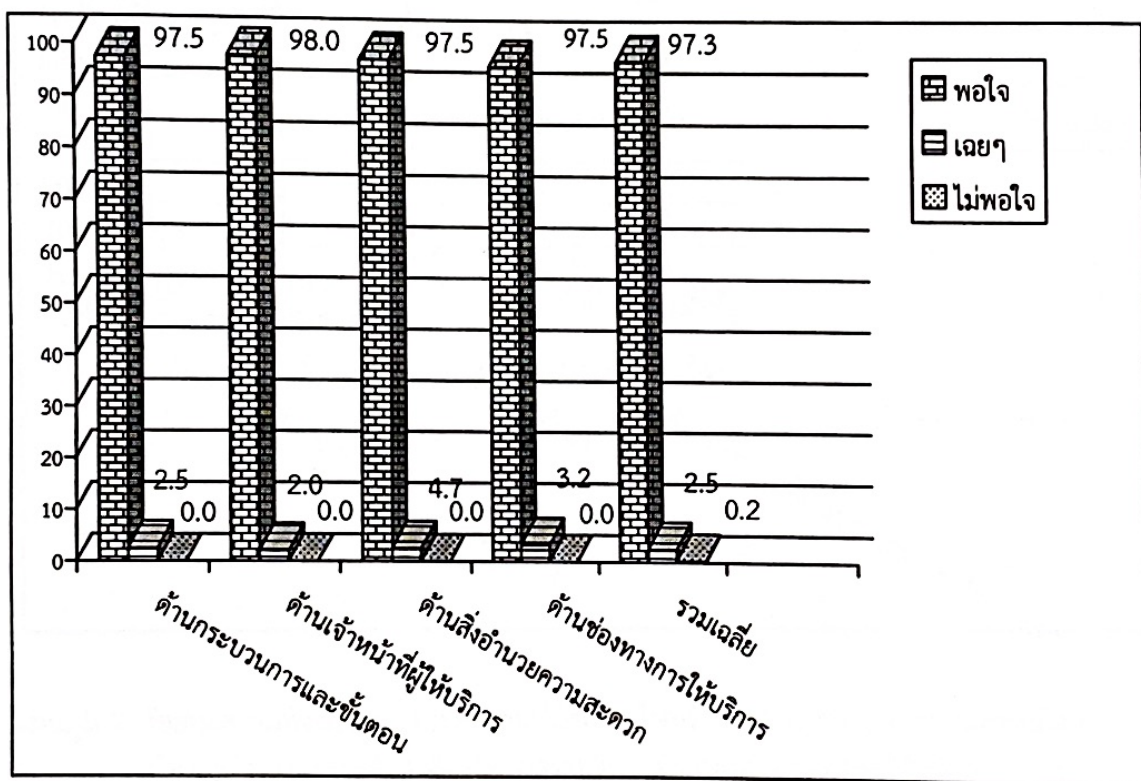
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 390 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 3 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ระหว่างวันที่ 14-15 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.0 และเพศหญิง ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.5

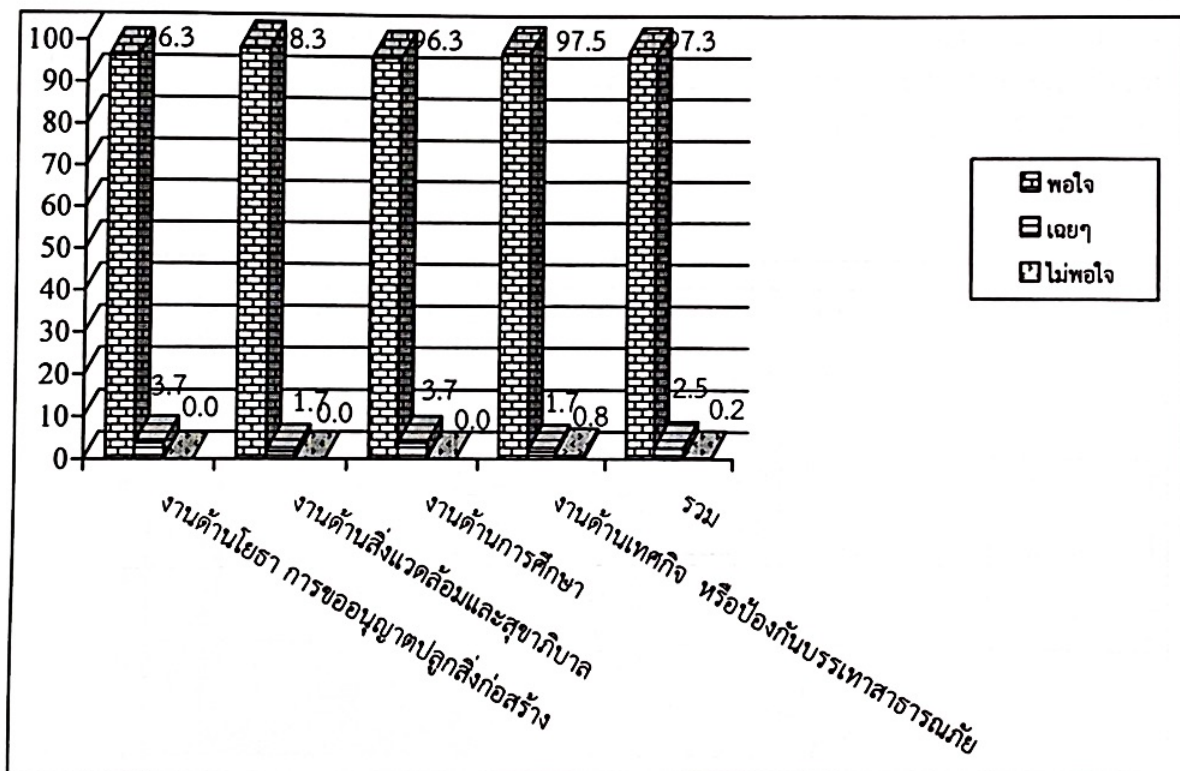
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



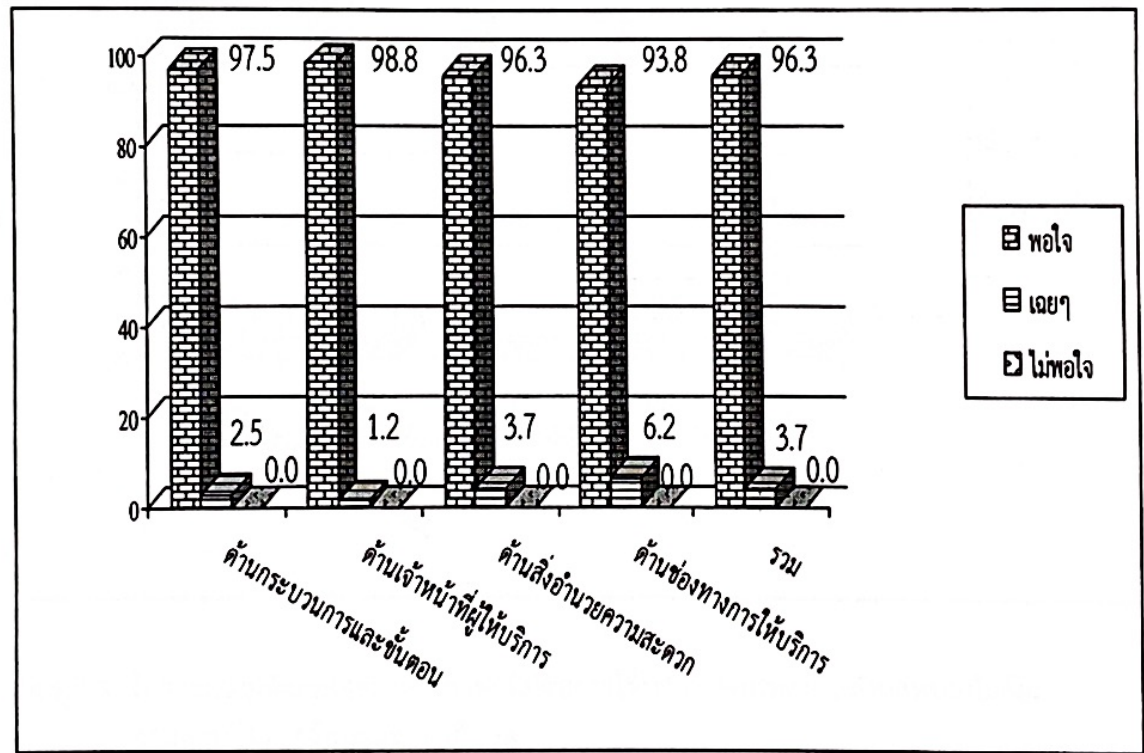
แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ

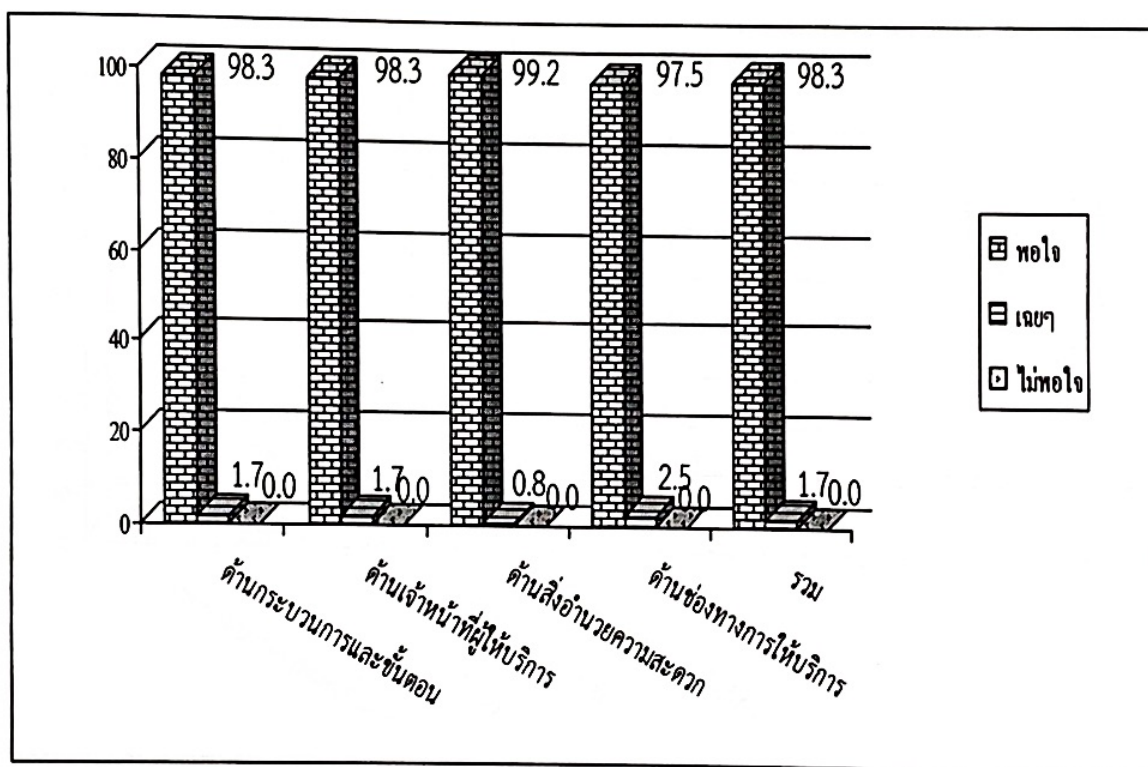
3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

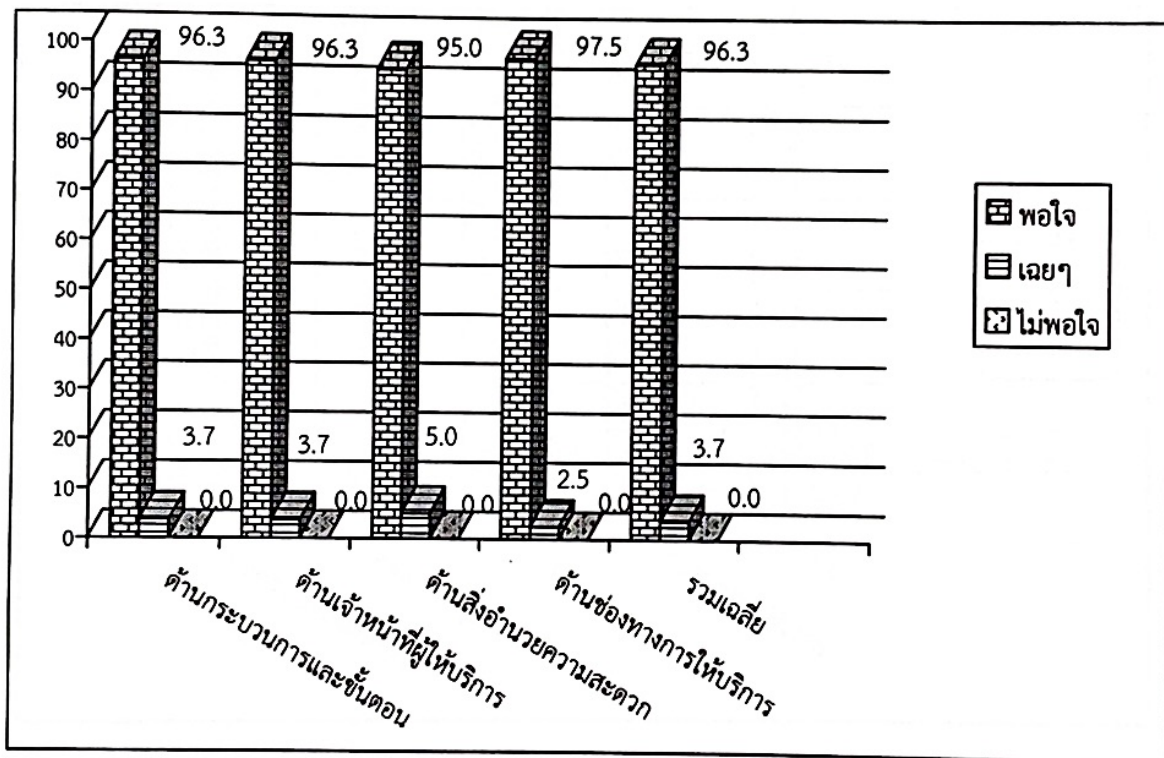
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.3 งานด้านการศึกษา

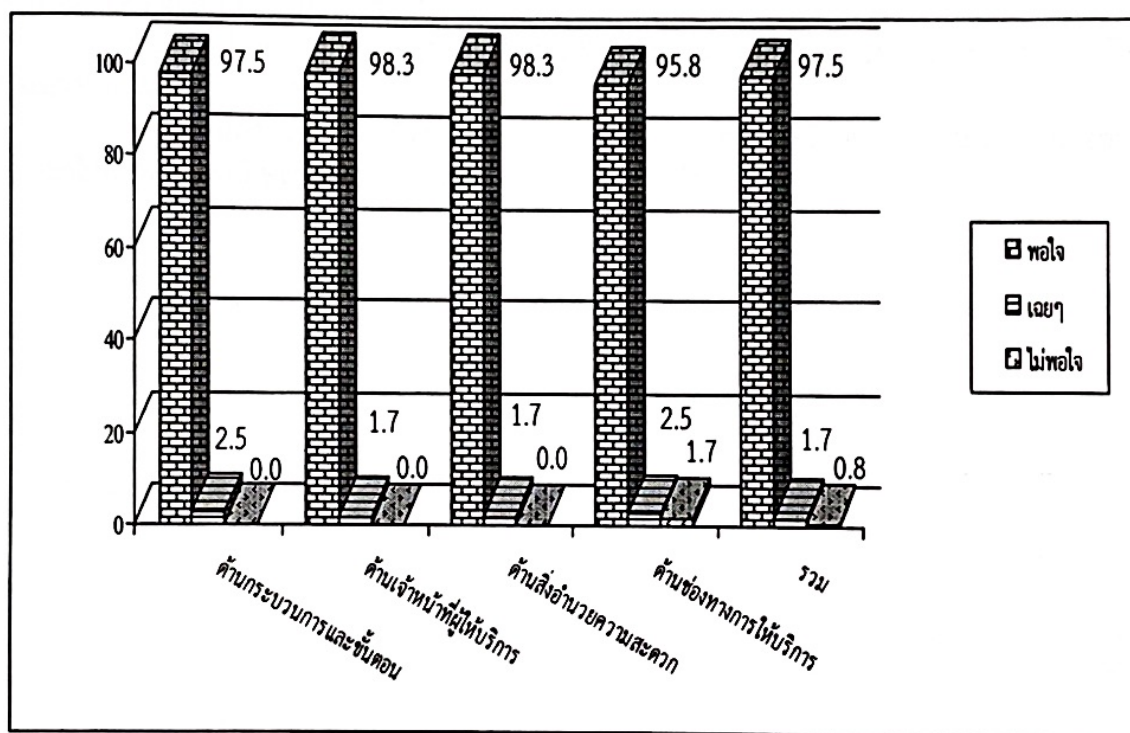
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการสร้างที่อยู่อาศัยให้แข็งแรง มั่นคง เหมาะสมกับลักษณะภูมิประเทศ อากาศ อุณหภูมิและอื่น ๆ และควรควบคุมงานสิ่งปลูกสร้างไปปิดกั้นเส้นทางการระบายน้ำ ทำให้น้ำท่วมขัง

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรมีการบริหารจัดการขยะ แยกประเภท เน้นความสะอาดและความปลอดภัยของประชาชน

4.3 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมการเรียนรู้ แก่ผู้ปกครองเด็กก่อนวัยเรียนเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการด้านร่างกายอย่างต่อเนื่อง

4.4 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการจัดอบรม สร้างเครือข่ายสมาชิกให้ความรู้และทักษะประสบการณ์จริงในการป้องกันอัคคีภัย