

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

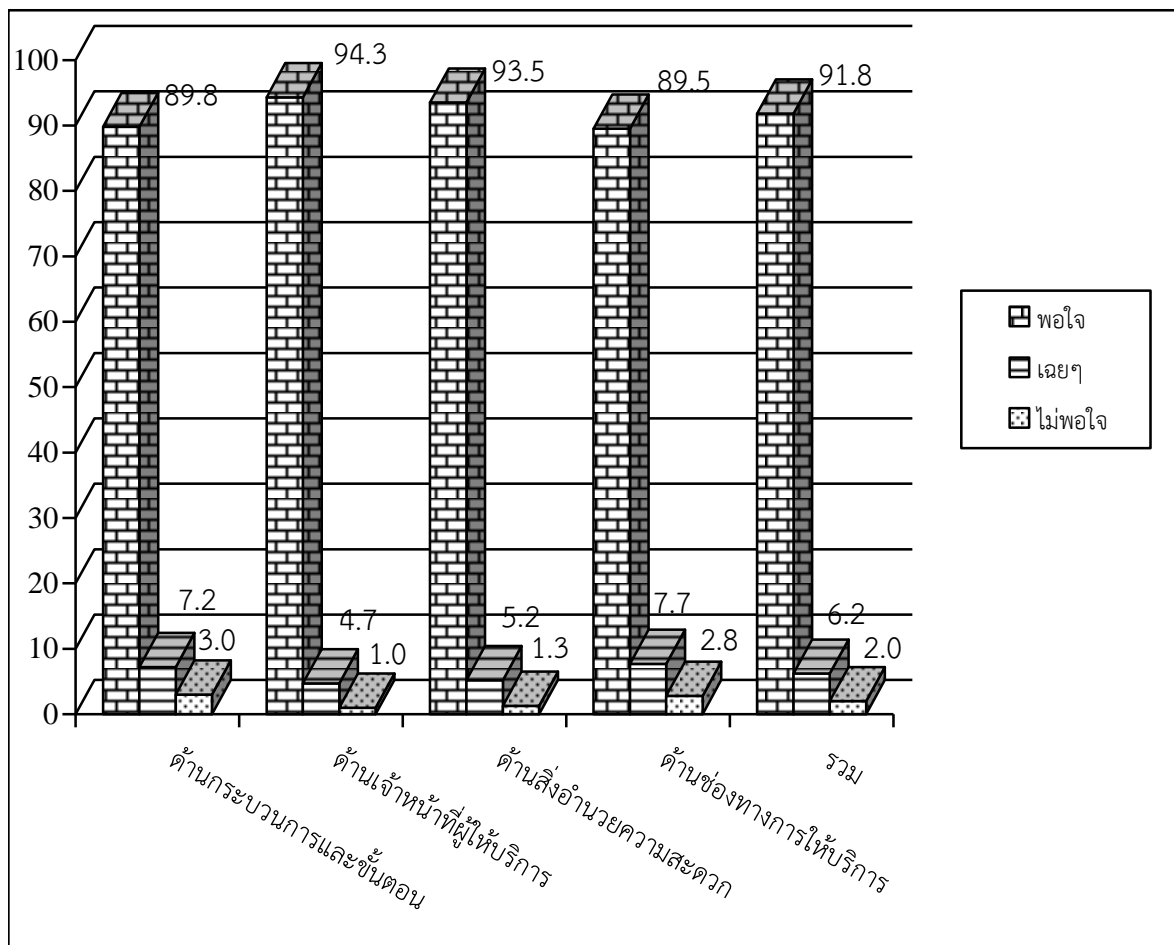
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลใหม่ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลใหม่ ระหว่างวันที่ 1-2 กันยายน 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลใหม่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 24.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0

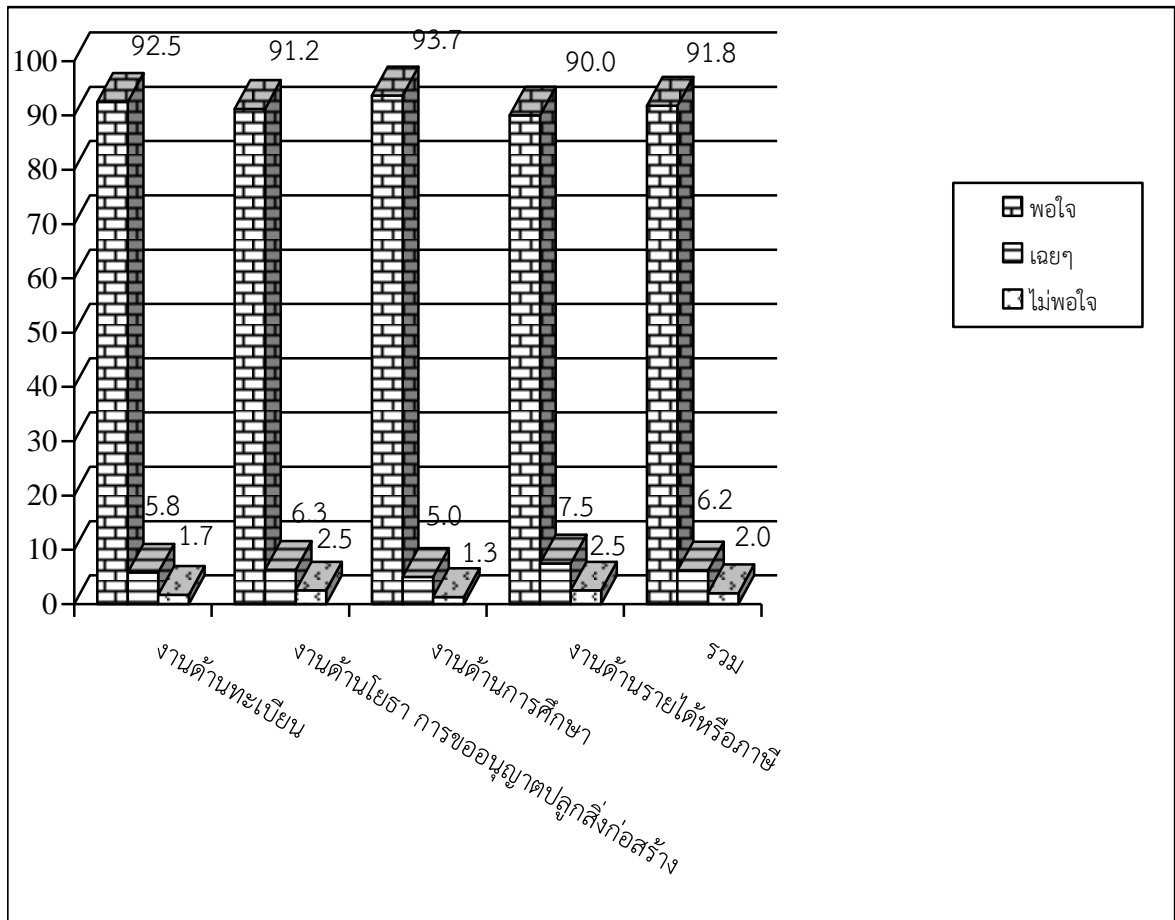
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียน ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

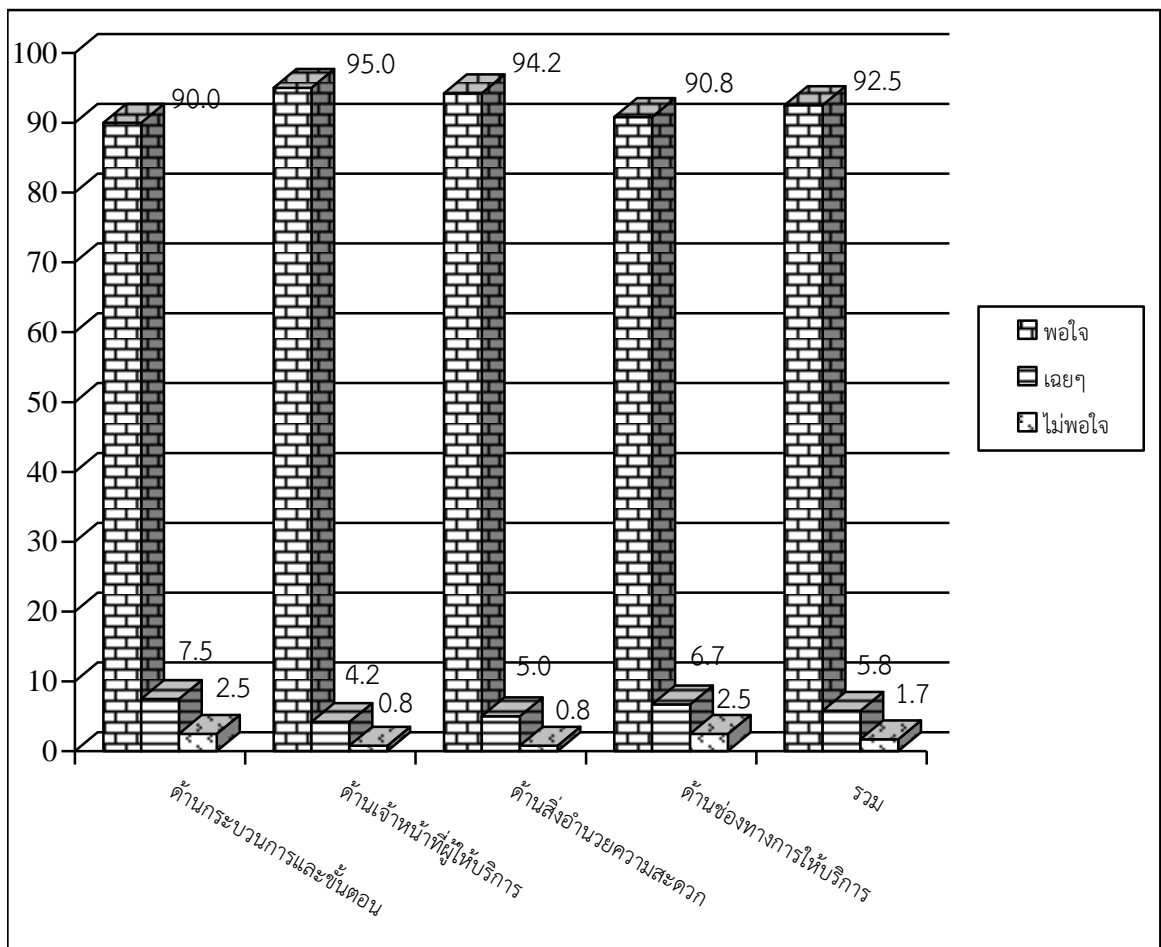


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านทะเบียน

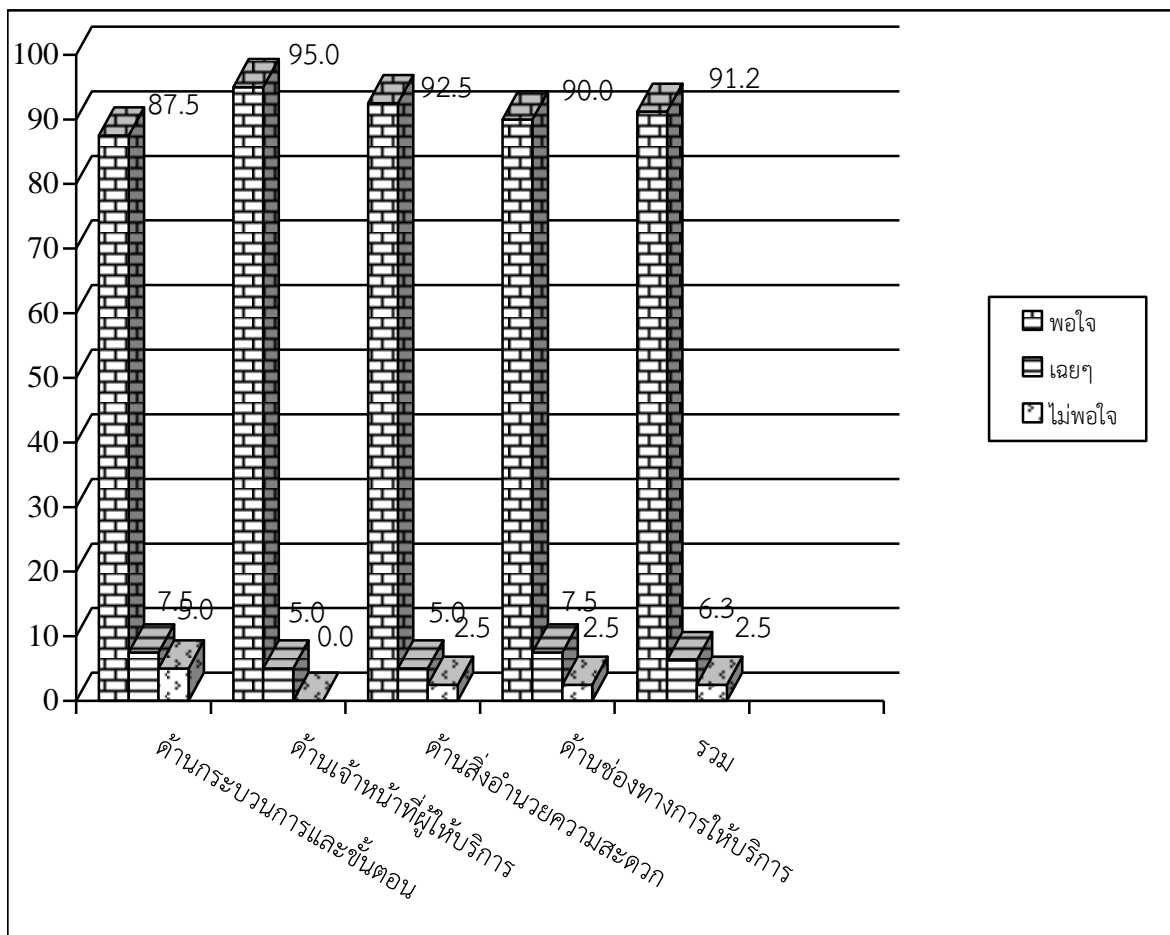
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านทะเบียน

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

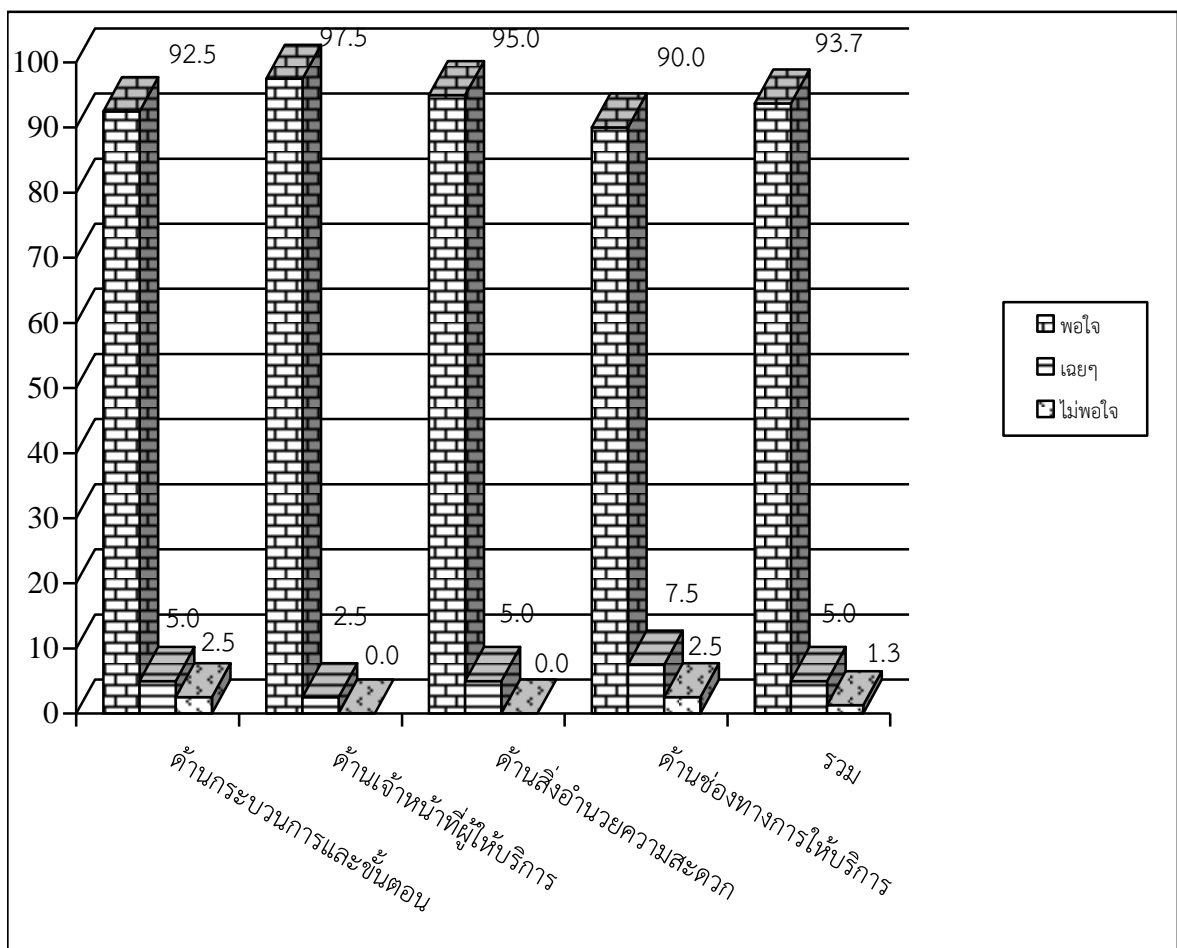
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 งานด้านการศึกษา

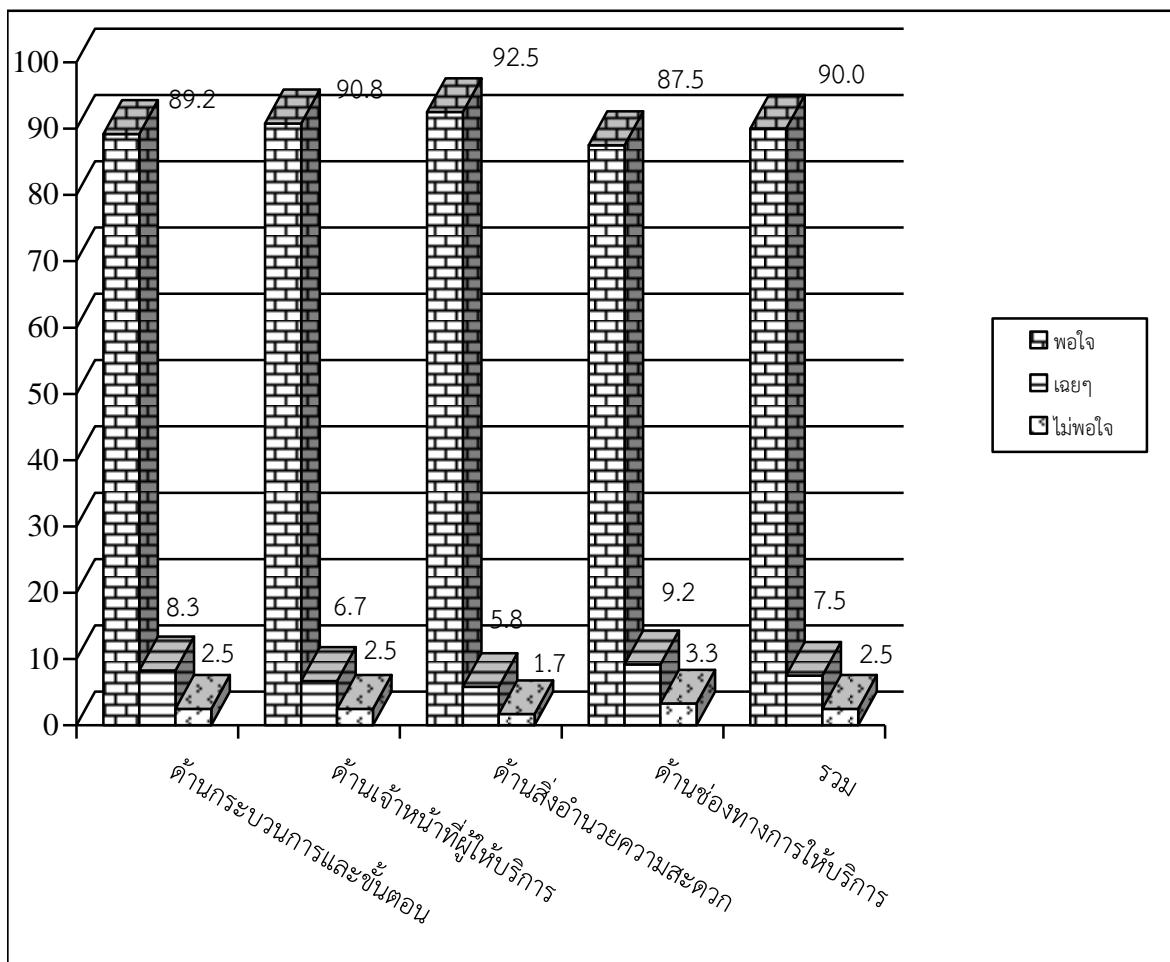
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่
งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 89.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใหม่ งานด้านรายได้หรือภาษี

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านทะเบียน ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานด้านทะเบียนเพื่อเป็นการรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชน

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการทำท่อระบายน้ำข้างถนนอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนผู้ใช้นถนน

4.3 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมงานหรือจัดโครงการเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างสรรค์

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อให้เข้าถึงชุมชน และควรให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการรายได้ของระบบจัดการน้ำประปาชุมชน