



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลท่าเยียม สำนักปลัดเทศบาล
ที่ นม ๕๔๖๐๑/- วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยียม

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลท่าเยียมดำเนินการจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) สำหรับนำไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ

ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ดังต่อไปนี้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าเยียม ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านไฟฟ้าและสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๐) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๘๗ คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง ๑๖ หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๒ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าเยียม พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๕๙.๗ รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ ๔๐.๓ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมาคือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๖.๘ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๕ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๖.๘ และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๐ รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ ๒๒.๘

/ความพึงพอใจ.....



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๑. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๘ ตามลำดับ

๒. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ร้อยละ ๙๔.๑ (๙ คะแนน) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ ๙๓.๑ (๙ คะแนน) และงานด้านทะเบียน ร้อยละ ๙๒.๐ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๑. งานด้านทะเบียน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๙ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๘ ตามลำดับ

๓. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๑ และมีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๑ ตามลำดับ

๔. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๑ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๑ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๒ ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการให้บริการจากเทศบาลตำบลท่าเยียมเป็นอย่างดี โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

/๑. ถนนชำรุดและ.....

๑. ถนนชำรุดและเสียหาย หากฝนตกลงมาจะเกิดมีน้ำท่วมขังตามถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้ประชาชนที่ใช้ในการเดินทางไป - มา ลำบาก ไม่สะดวกสบาย ดังนั้น จึงควรมีการสำรวจและดำเนินการซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตามปกติ

๒. น้ำประปาหมู่บ้านมีสีขุ่น ควรมีระบบกรองน้ำประปาหมู่บ้านก่อนจ่ายน้ำไปใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคภายในหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำอย่างปลอดภัย

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๒. เห็นควรประชาสัมพันธ์ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ปิดประกาศ และขอความอนุเคราะห์กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางดวงพร พิกบุญเลิศ)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
- ให้นางพรเพ็ญ เกษ ตำนานิชกุล ตามข้อ
เสนอแนะ แถลงประชาสัมพันธุ์

(นางสาวกฤติกานต์ กัญญาประสิทธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

.....

(นางสาวภัทรานิษฐ์ อภิทรัพย์ดำรง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

.....

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม

- นายสมศักดิ์ ธรรมวุฒิพงศ์ ต่อไป

พ.จ.อ.

(วิชานนท์ วรวงศ์พิสุทธิ์)
รองปลัดเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

(นายสมศักดิ์ ธรรมวุฒิพงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม