



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลท่าเยียม สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นม ๕๔๖๐๑/๑๕ วันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยียม

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลท่าเยียมดำเนินการจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) สำหรับนำไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

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 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านจัดเก็บรายได้ และงานด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 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 ๒๖ - ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าเยียม พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ ๔๓.๐ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาคือ อายุ ๓๑ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๑.๘ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๕ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๖.๘ และประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๓ รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๔.๕ ตามลำดับ

/ความพึงพอใจ.....

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๑. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๓ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๘ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๕

๒. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๕.๐ (๑๐ คะแนน) ๙๓.๖ (๙ คะแนน) งานด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ร้อยละ ๙๒.๒ (๙ คะแนน) และงานด้านจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๑.๓ (๙ คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๒ ตามลำดับ

๒. งานด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๓.๖ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๗ ตามลำดับ

๓. งานด้านจัดเก็บรายได้

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๘ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๕ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๔. งานด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเยียม งานด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓ รองลงมามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๑ ตามลำดับ

/ข้อคิดเห็นและ.....

รองนายกเทศมนตรี รักษาราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม