



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ที่ นม ๕๒๗๗๑/๕๐๒

วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ ค่าจ้างเหมาบริการประเมินความพึงพอใจของประชาชน งบประมาณตั้งไว้ ๒๐,๐๐๐ บาท เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ระหว่างวันที่ ๘ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้ (รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้)

- | | |
|--|--------------|
| ๑. งานด้านสาธารณสุข | ร้อยละ ๙๗.๓๐ |
| ๒. งานด้านรายได้หรือภาษี | ร้อยละ ๙๕.๖๐ |
| ๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ร้อยละ ๙๔.๕๐ |
| ๔. งานด้านทะเบียนทะเบียนพาณิชย์ | ร้อยละ ๙๓.๓๐ |

รวมเฉลี่ย ร้อยละ ๙๕.๑๘

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรปิดประกาศประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางดวงพร พิกบุญเลิศ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางชนิษฐา แสงจันทร์ฉาย)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

☒ อนุมัติ/ดำเนินการ

☐ อื่นๆ

(นายรุ่งเพชร ชิงโพธิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ 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 ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๘ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้แก่ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานทะเบียนพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๐ และเพศชาย ร้อยละ ๔๘.๐ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๔.๕ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๒.๕ ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐ รองลงมา คือ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๑.๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๕ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๕

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ (๑๐ คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๕.๖ (๑๐ คะแนน) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๔.๕ (๙ คะแนน) และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๙๓.๓ (๙ คะแนน)

/๓. ความพึงพอใจ.....

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๓.๑ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๓.๖ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๐.๐

๓.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๖ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๐.๐

๓.๓ งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๕

๓.๔ งานด้านทะเบียนพาณิชย์

เมื่อพิจารณางานด้านทะเบียนพาณิชย์โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๒ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ๙๐.๐

๔. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ดังต่อไปนี้

๔.๑ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกสถานการณ์ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ วาตภัย และอื่นๆ รวมถึงมีการซักซ้อมแผนงานในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วยการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน (อปพร.) ให้เข้มแข็งจนเกิดเป็นชุมชนต้นแบบด้านการจัดการภัยพิบัติระดับท้องถิ่น

๔.๒ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการจัดเก็บรายได้จากภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งเสริมการจัดหารายได้จากแหล่งอื่นนอกเหนือจากภาษี เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าเช่า และการบริหารทรัพย์สินของหน่วยงาน เป็นต้น

๔.๓ งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกายกลุ่ม การจัดอาหารปลอดภัย โรงครัวปลอดภัย และอื่นๆ รวมถึงการพัฒนาสวนสาธารณะ ลานกีฬา และพื้นที่สร้างเสริมสุขภาพในพื้นที่

๔.๔ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลร้านค้า/กิจการพาณิชย์ให้เป็นปัจจุบัน โดยจัดทำทะเบียนพาณิชย์กลางของท้องถิ่น โดยแบ่งประเภทกิจการที่ชัดเจนและเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อป้องกันข้อมูลซ้ำซ้อนหรือการควบคุม
