



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลเมืองสีคิ้ว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสีคิ้วให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านการจัดเก็บรายได้ และ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

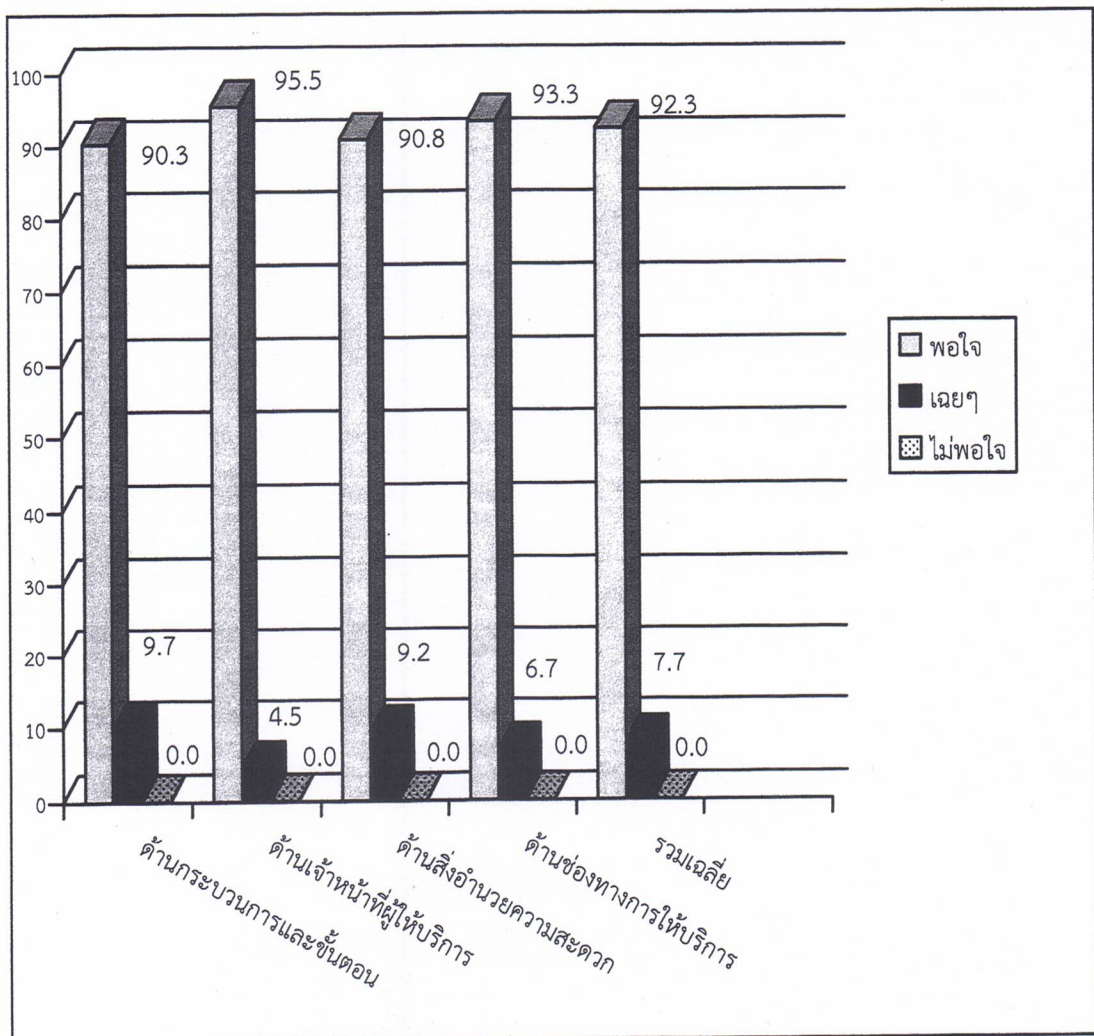
1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้วจากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองสีคิ้ว ได้แก่ งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานด้านการจัดเก็บรายได้ และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.0 และเพศชาย ร้อยละ 40.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 39.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 42.3 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 25.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว

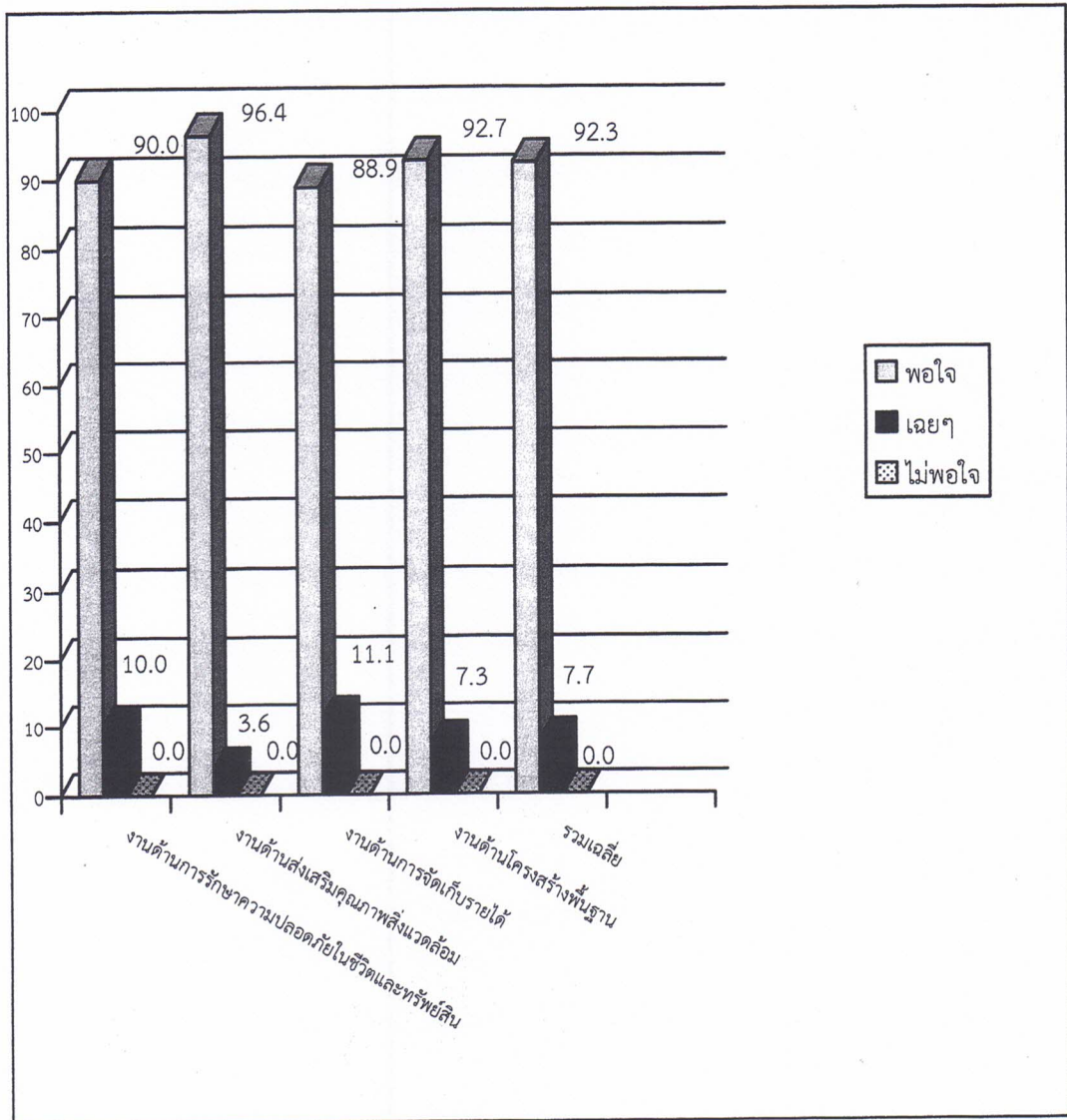
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ร้อยละ 92.7 (9คะแนน) งานด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) และงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 88.9 (8 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

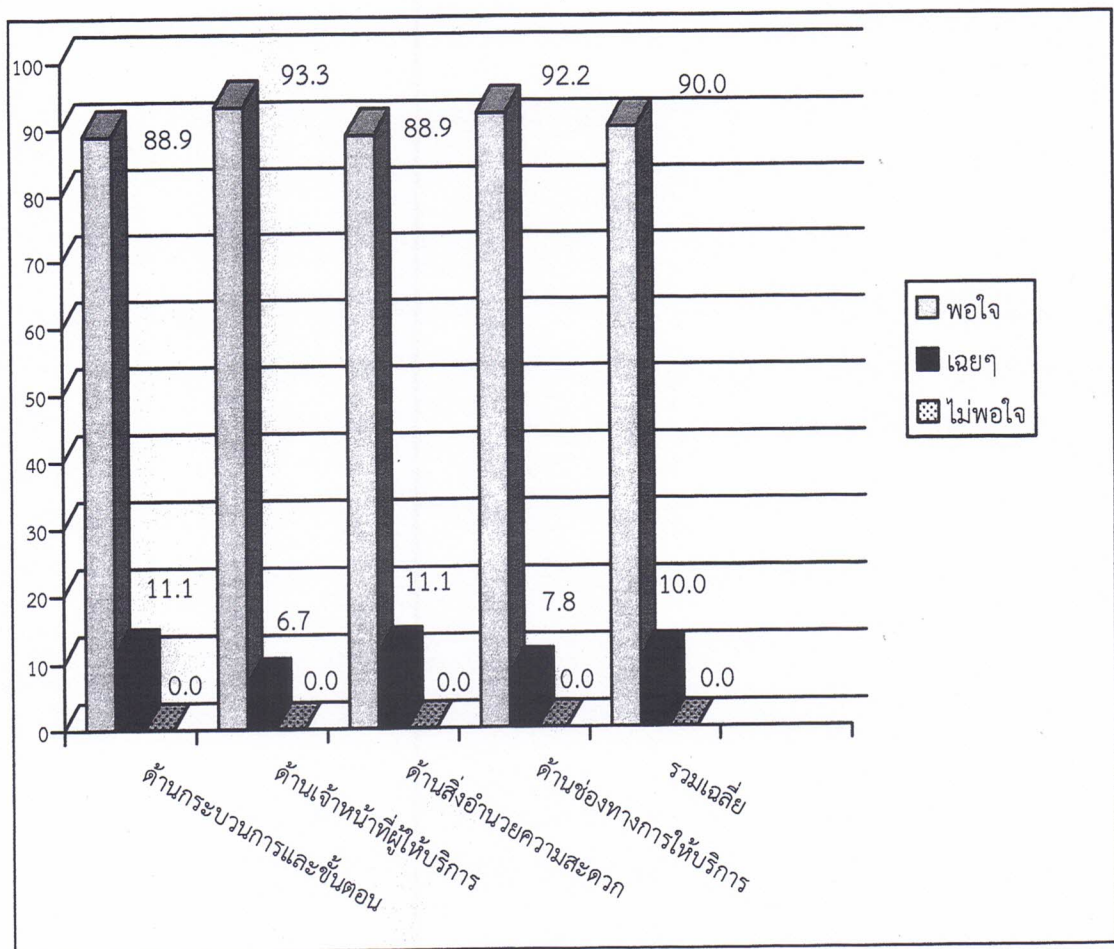


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง สัตว์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

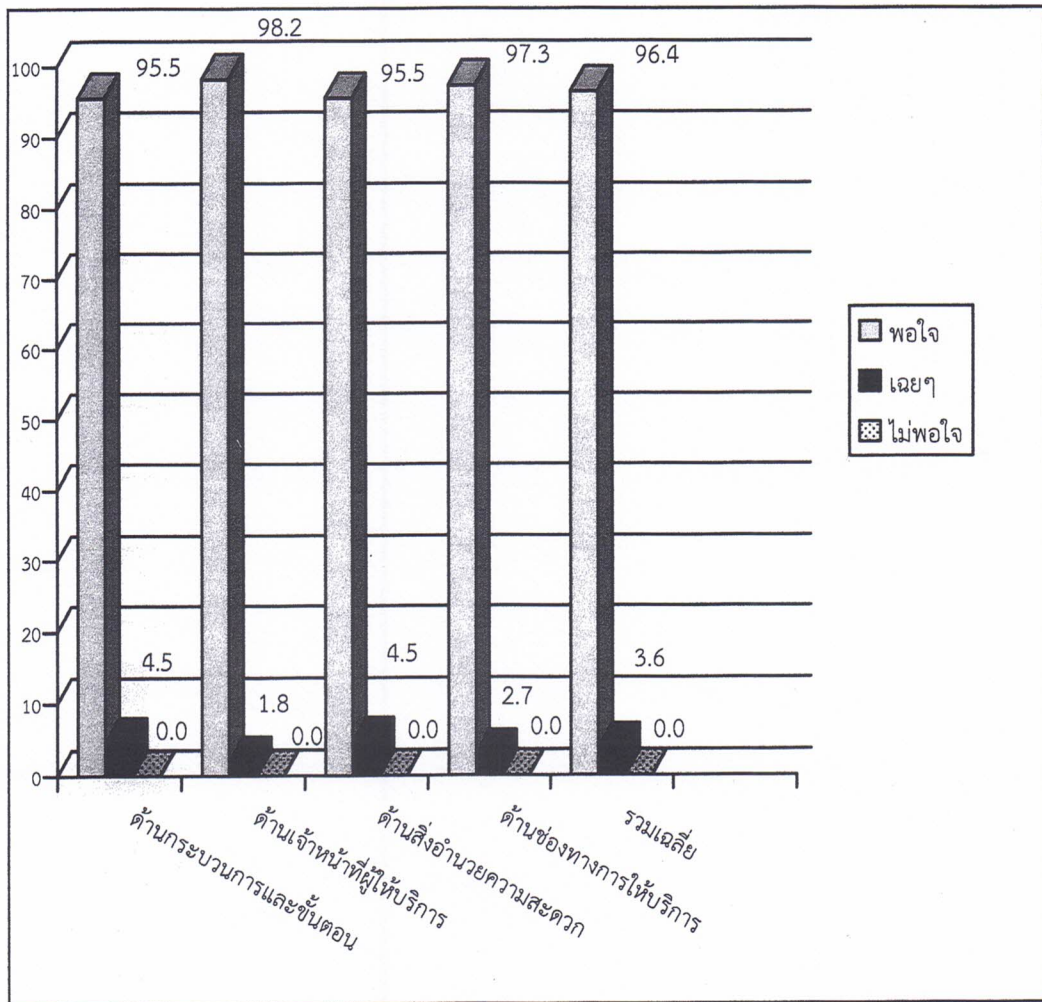
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนของเทศบาลเมืองสีคิ้ว พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 93.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.9 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

3.2 งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

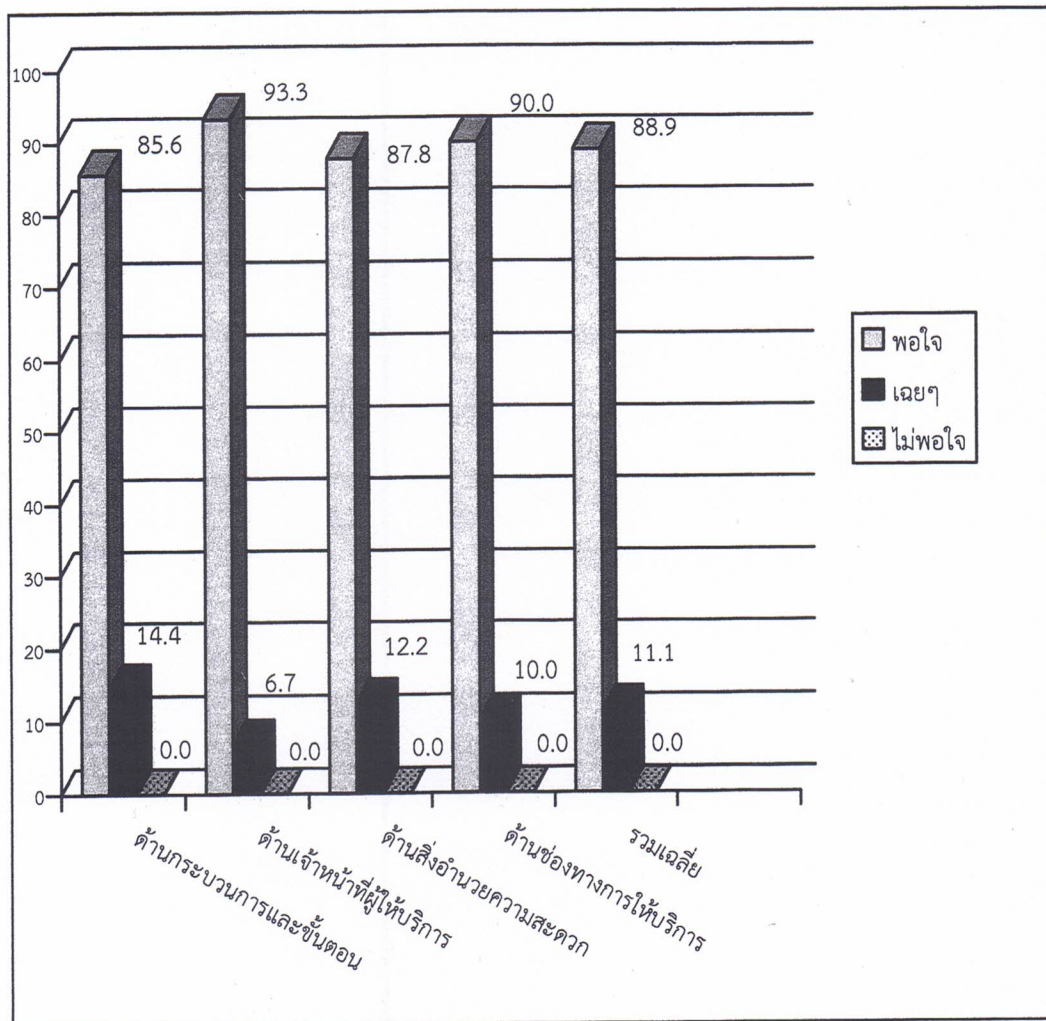
เมื่อพิจารณางานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้

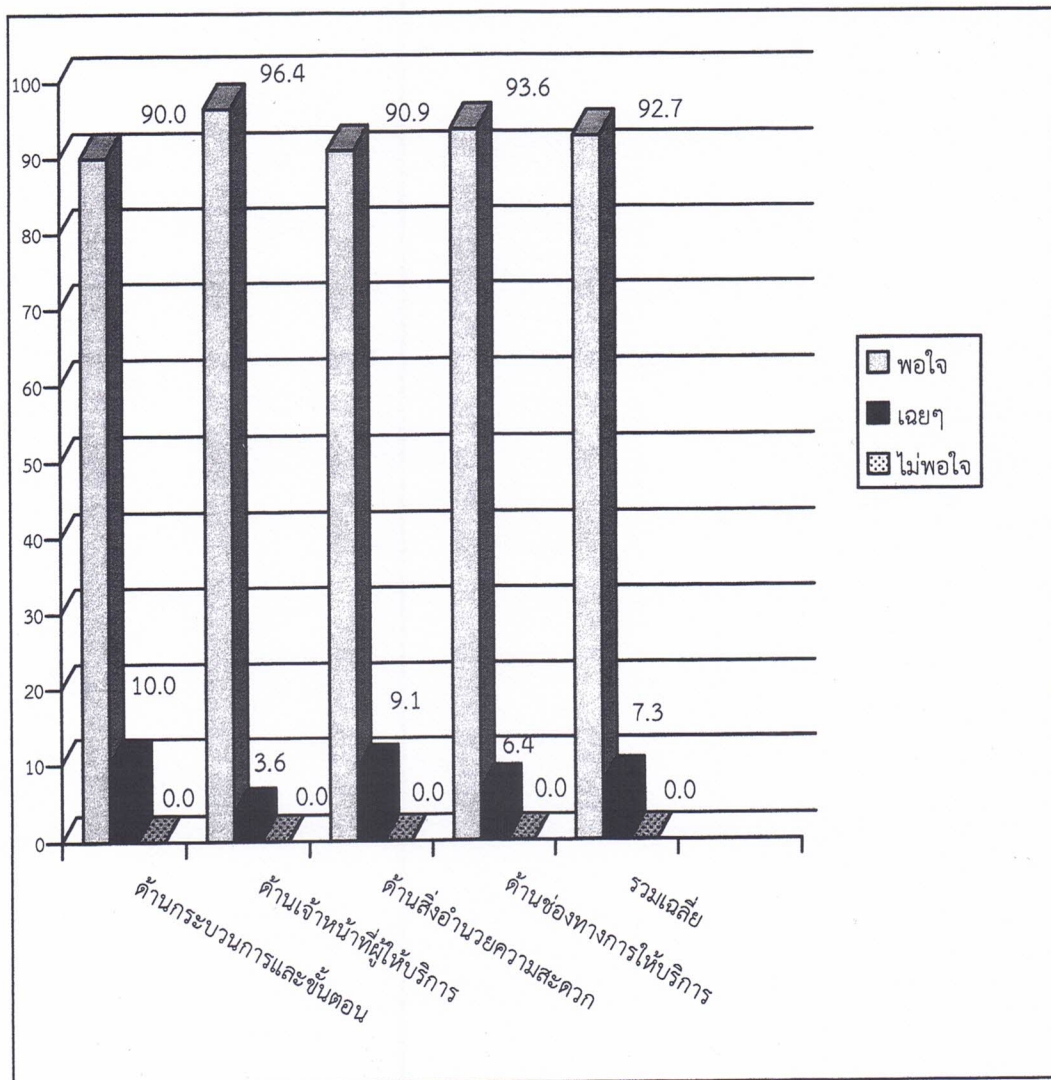
เมื่อพิจารณางานด้านการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 85.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านการจัดเก็บรายได้

3.4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ

เมื่อพิจารณางานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสีคิ้ว ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งในเรื่องการดูแลความปลอดภัยในชุมชน เพราะบางที่อาจจะดูแลสอดส่องกันเองไม่ทั่วถึง จึงต้องมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดช่วยดูแล เพื่อให้ชุมชนปลอดภัยมากขึ้น

4.2 งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้เพิ่มมาตรฐานเจ้าหน้าที่ให้มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และสำรวจความเสี่ยงของการเกิดโรคระบาดต่อคนภายในชุมชน รวมถึงมีการเพิ่มมาตรฐานในสุขาภิบาลที่ถูกสุขลักษณะ

4.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนมีความเต็มใจในการชำระภาษี โดยผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่ว่าภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บได้นั้นนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และสะท้อนกลับในรูปแบบของบริการสาธารณะ

4.4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงท่อระบายน้ำบนถนน โดยปรับปรุงท่อระบายน้ำเดิมในส่วนที่อุดตันเวลาเกิดฝนตกและไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน ทำให้น้ำท่วมขังถนน และเกิดปัญหาด้านการจราจรตามมาด้วย