



ที่ สบ ๕๑๐๓ / ๒๕๖๘

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปรุใหญ่

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลปฐุใหญ่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปฐุใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพิมลพรรณ เกสันเทียะ)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

พนักงานจ้างทั่วไป

- (แผนผังหรือกราฟ) ที่เขียนไว้บนกระดาษเพื่อใช้ในการช่วยสอน
ในเวลาที่ครูบรรยายวิชาใดก็ตามก็ได้

ลงชื่อ _____

ลงชื่อ

(นายคณคาราย นะราช)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลปทุมใหญ่:

ลงชื่อ

(นางสาวกชพรรณ สุธมภ์)

ปลัดเทศบาลตำบลปรางค์ใหญ่

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกเทศมนตรีตำบลปรางใหญ่

☒ ทราบ

☐ ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

लग्गु

(นายธนรัฐ ขจีกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลปรางค์ใหญ่

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๐) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๘๔ คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะที่ประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน ๕ ข้อ ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง ๒ ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข ดำเนินการประเมินใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๙-๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๘ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้านและรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๕.๐ และเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๐ โดยมีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๙.๒ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๐ รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๓.๐ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมาคือ ค่าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ ๓๗.๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่โดยภาพรวม

๑. โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๒. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๗ (๑๐ คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๖.๓ (๑๐ คะแนน) งานด้านทะเบียน ร้อยละ ๙๕.๘ (๑๐ คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๕.๐ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๑. งานด้านทะเบียน

๑.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๙๖.๗ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๑.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๑.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังกำหนด ผู้รับผิดชอบ ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางรับบริการ ร้อยละ ๙๗.๕ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๑.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ ๙๖.๗ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านป้องกันและสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ ๙๗.๕ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๗

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านป้องกันและสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘ ตามลำดับ

๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๙๙.๒ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๓ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ ตามลำดับ

๒.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี

๓.๑ เมื่อพิจารณา โดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๗.๕ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ ๙๖.๓ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๙๖.๓ ตามลำดับ

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านรายได้และภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๙๖.๓ ตามลำดับ

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๑ เมื่อพิจารณา โดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๘ ตามลำดับ

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๒.๕ ตามลำดับ

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ ๙๒.๕ ตามลำดับ

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๗.๕ และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๔.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ ๙๕.๐ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จัดบริการของสำนักงานโทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ ๙๓.๘ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๕ ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ดังนี้

๑. งานด้านทะเบียน พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลล่วงหน้า ควรจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล, LINE Official Account, หรือ QR Code สำหรับดาวน์โหลดแบบฟอร์มล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมเอกสารได้ครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ ลดระยะเวลาการรอคอย

๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ชี้อแผน และเผยแพร่ความรู้ด้านความปลอดภัย แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปทุมใหญ่

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น แจ้งเตือนกำหนดเวลาชำระภาษีล่วงหน้า

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลปรุใหญ่มีความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการดำเนินงานในพื้นที่ รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบหรือเสนอความเห็นต่อโครงการต่างๆ ด้านสวัสดิการสังคมของกลุ่มเปราะบาง
