

รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ประจำปี 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครราชสีมา ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งานได้แก่ งานพันตกรรม งานจัดเก็บรายได้ งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1132) และงานกิจการสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ จำนวน 1,000 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ งานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 15-24 กันยายน 2562 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายชื่อผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

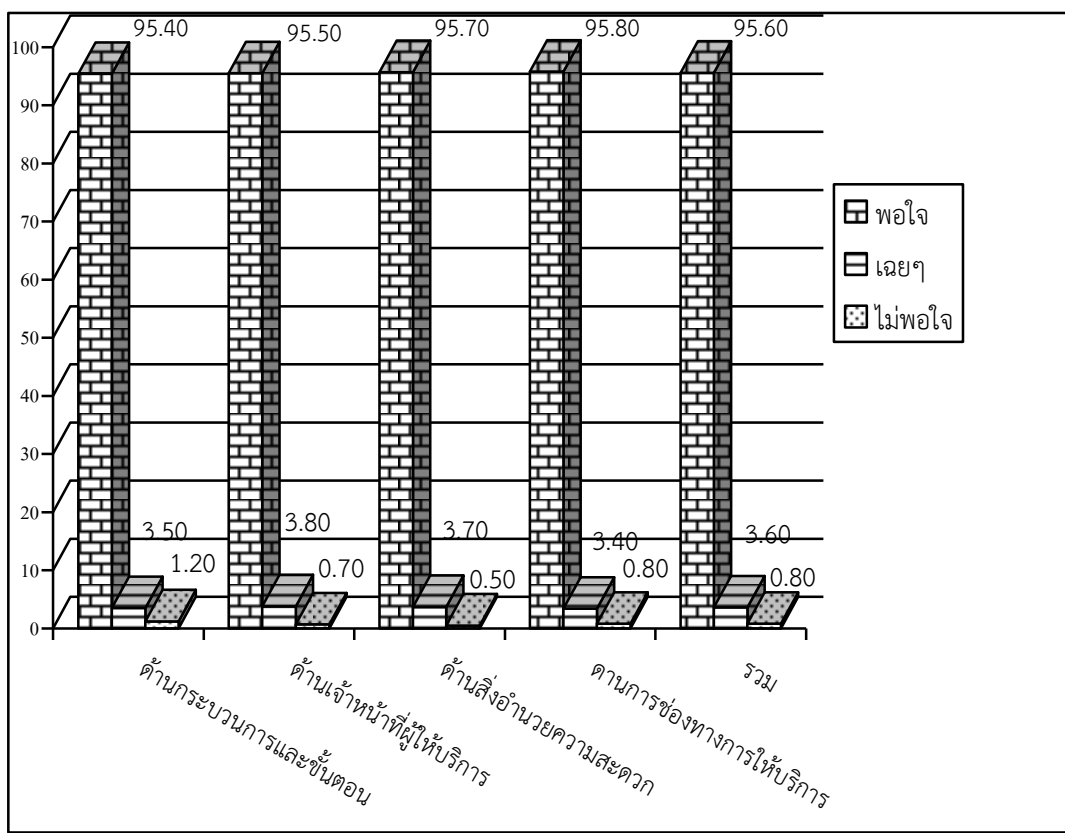
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.70) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 34.50) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 32.30) ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 34.00) รองลงมาคืออนุปริญญา (ร้อยละ 21.20) และส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 20.60) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 17.50)

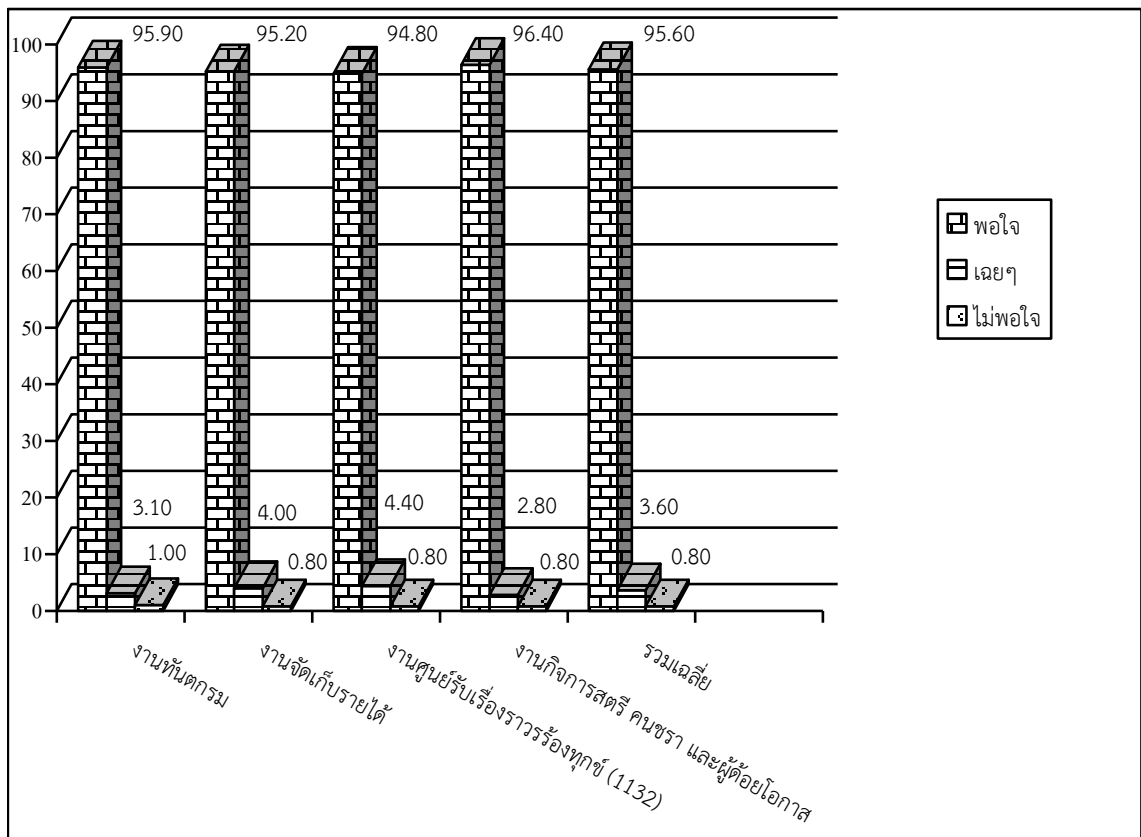
**2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม**

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.80) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.70) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.50) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คืองานกิจการสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (ร้อยละ 96.40) รองลงมาคือ งานทันตกรรม (ร้อยละ 95.90) งานจัดเก็บรายได้ (ร้อยละ 95.20) และ งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1132) (ร้อยละ 94.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

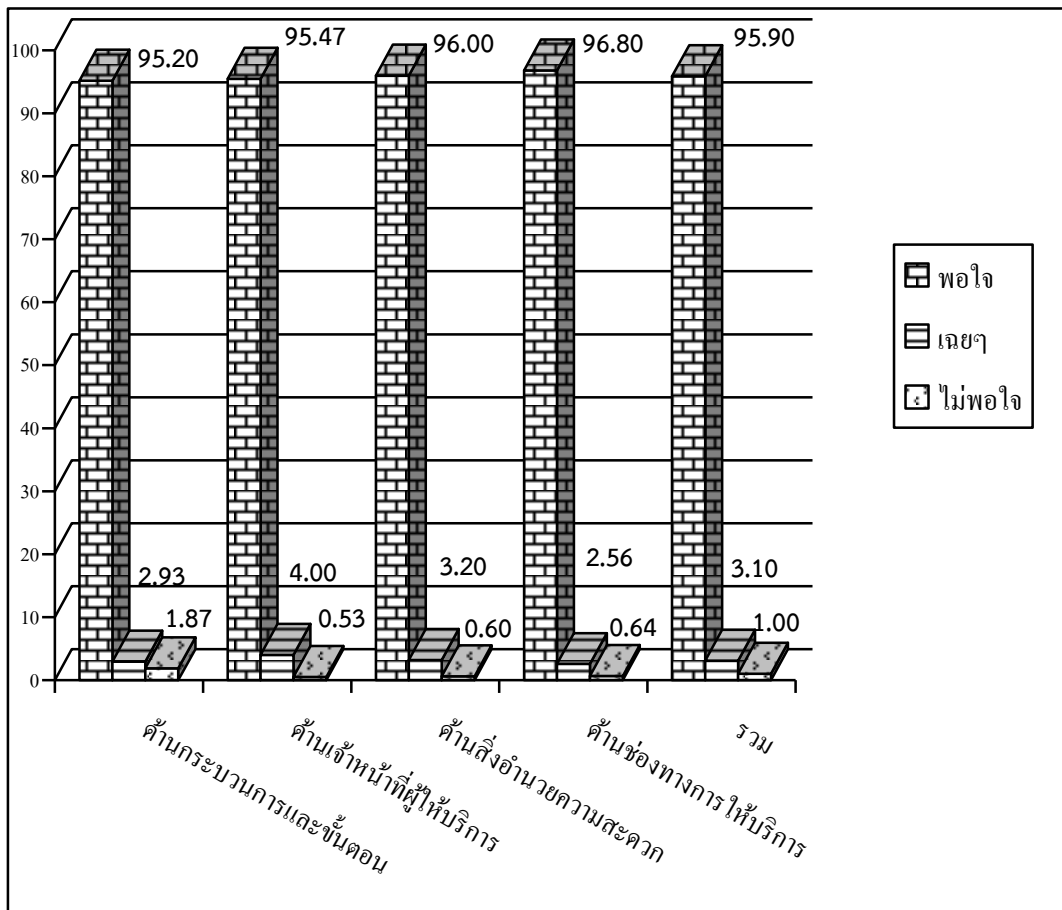


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุข 2 (ทุ่งสว่าง)

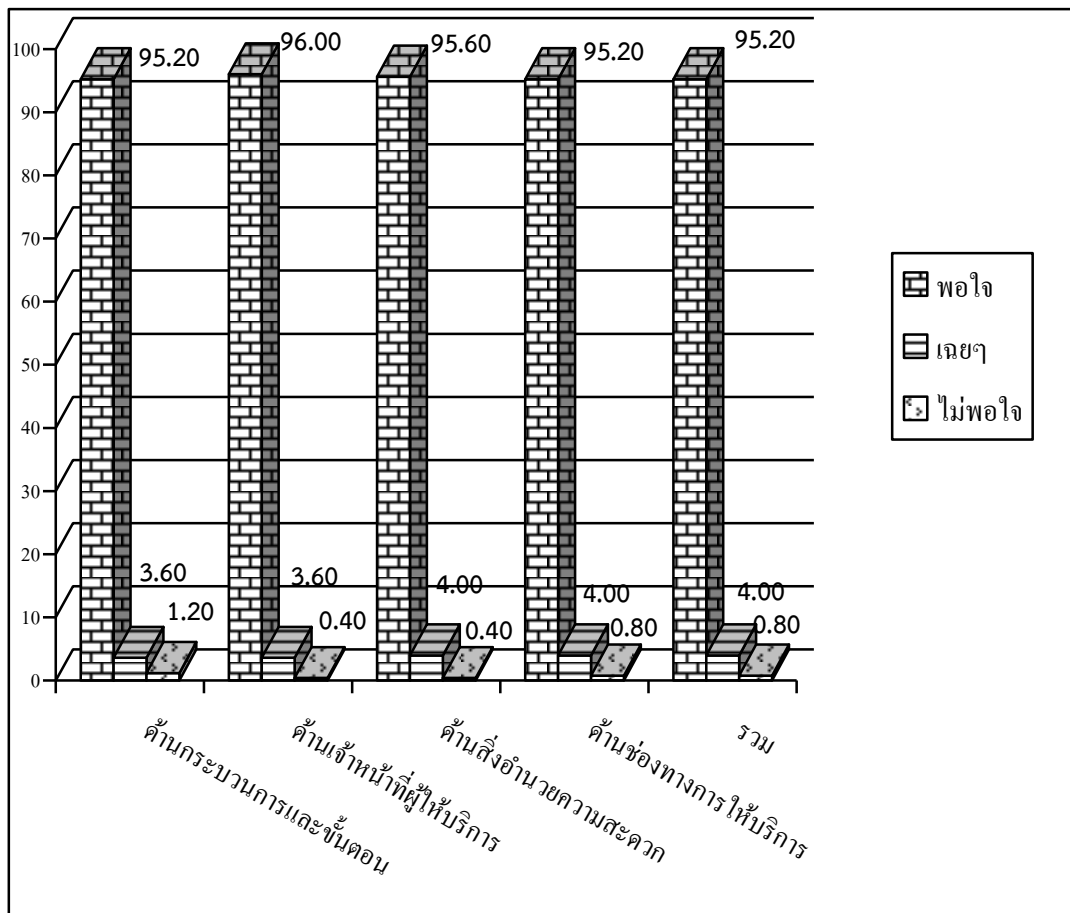
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.47) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานทันตกรรม

### 3.2 งานจัดเก็บรายได้

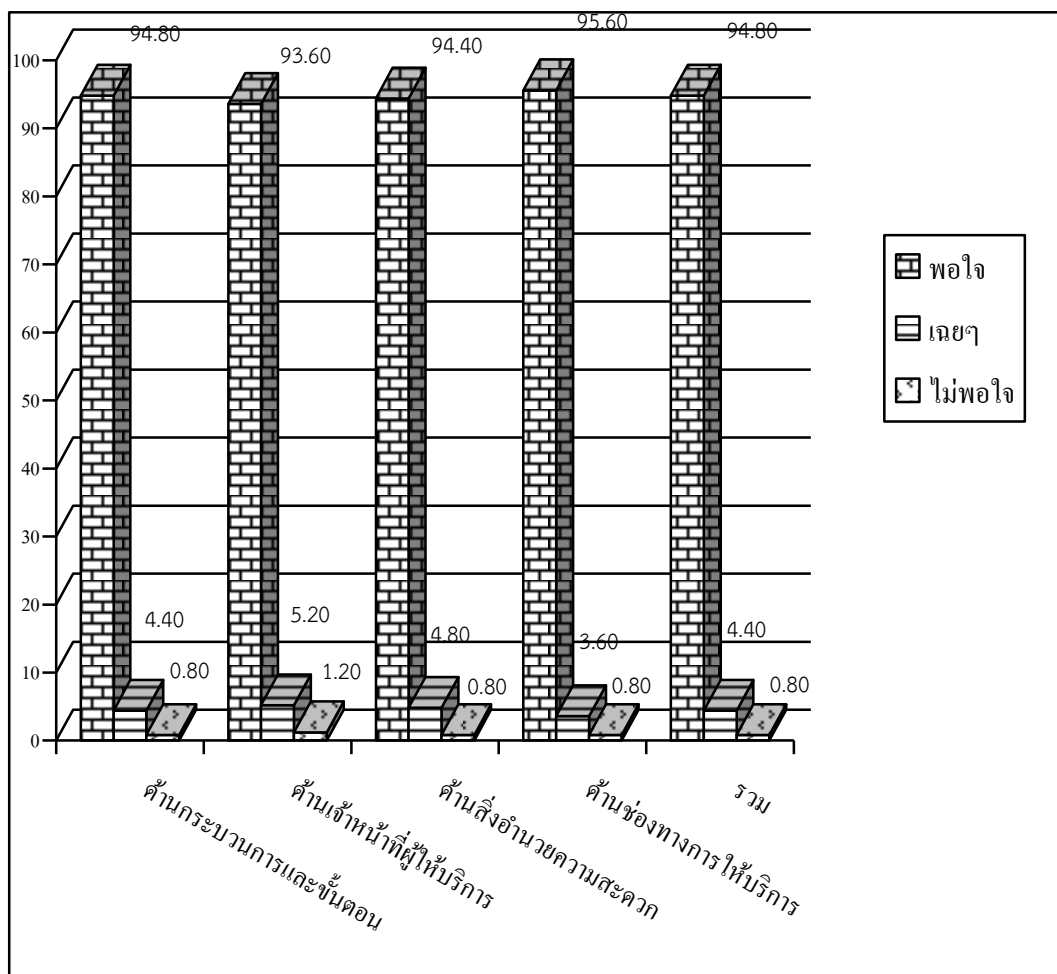
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.60) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานจัดเก็บรายได้

### 3.3 งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1132)

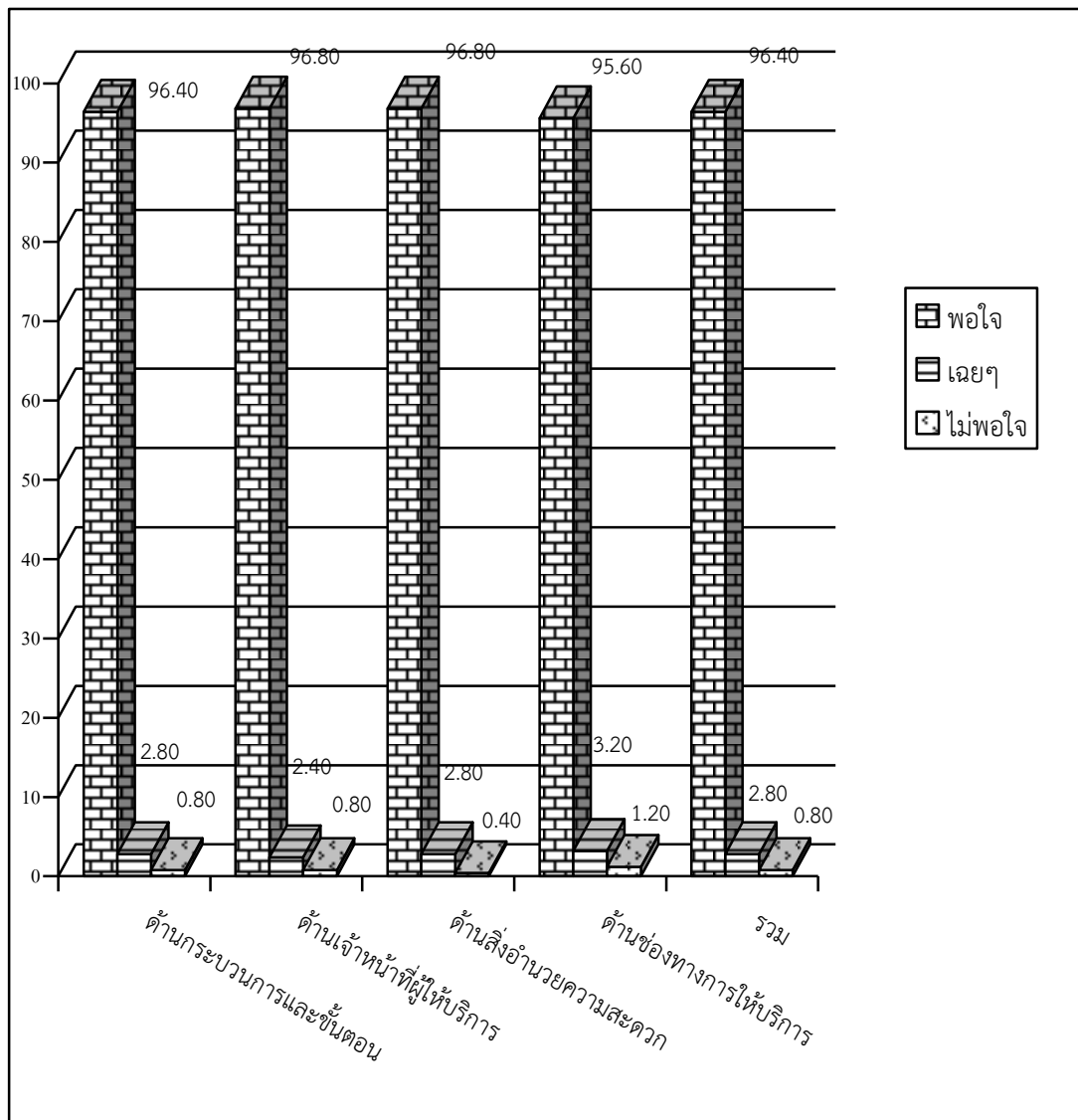
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.60) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.40) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1132)

### 3.4 งานกิจการสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากันทั้งสองด้าน (ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.40) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา งานกิจการสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส



#### 4. ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานทันตกรรม งานจัดเก็บรายได้ งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1132) และงานกิจการสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลนครนครราชสีมา ดังนี้

##### 4.1 งานทันตกรรม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- ควรติดป้ายบอกทางหรือแสดงเครื่องหมายให้ชัดเจน
- ที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการมีไม่เพียงพอ
- ควรเพิ่มพื้นที่ในอาคารให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- ควรเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ทางแพทย์
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ควรมีสินค้าเยี่ยมเยียนกว่านี้

##### 4.2 งานจัดเก็บรายได้ สำนักงานประปา

- การให้บริการบางครั้งล่าช้า
- ควรปรับปรุงที่จอดรถให้เพียงพอ โดยเพิ่มที่จอดรถ อาจจะสร้างอาคารสำหรับจอดรถยนต์เพื่อให้ผู้บริการสะดวกในการติดต่อมากกว่านี้
- ห้องน้ำมีค่อนข้างน้อยและไม่สะอาด
- ควรส่งบิลค่าน้ำให้ตรงเลขที่บ้าน
- สถานที่ให้บริการคับแคบ
- ควรมีบริการจ่ายได้ที่ Seven Eleven หรือเคาท์เตอร์เซอร์วิส
- ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาเพราะมีกลิ่น

##### 4.3 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1132) สำนักปลัดเทศบาล

- ควรตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์อยู่เสมอบางครั้งโทรสายไม่ว่าง
- ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- ระบบติดตามผลข้อร้องเรียนยังไม่เสถียร ข้อมูลที่ร้องเรียนไม่ปรากฏในระบบ

##### 4.4 งานกิจการสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส กองสวัสดิการสังคม

- ควรชี้แจงและอธิบายเพิ่มเติมข้อมูลของการมารับบริการ
- ควรเพิ่มคู่มือและเอกสารให้ความรู้งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนชรา
- การให้บริการมีความล่าช้า ทำให้นั่งรอรับบริการนานเกินไป
- ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- เจ้าหน้าที่ควรพบประชาชนในพื้นที่ให้มากกว่านี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง